



Mi Universidad

LIBRO

Metodología del trabajo social II

Licenciatura en Trabajo social y gestión comunitaria

Quinto Cuatrimestre

Enero- Abril

Marco Estratégico de Referencia

Antecedentes históricos

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzitol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

Misión

Satisfacer la necesidad de Educación que promueva el espíritu emprendedor, aplicando altos estándares de calidad académica, que propicien el desarrollo de nuestros alumnos, Profesores, colaboradores y la sociedad, a través de la incorporación de tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Visión

Ser la mejor oferta académica en cada región de influencia, y a través de nuestra plataforma virtual tener una cobertura global, con un crecimiento sostenible y las ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

Valores

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

Escudo



El escudo del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

Eslogan

“Mi Universidad”

ALBORES



Es nuestra mascota, un Jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen.

Metodología del trabajo social II.

Objetivos de la materia:

- Comprender la relación entre conocimiento, análisis, evaluación y práctica del Trabajo Social.
- Conocer y ser capaz de aplicar los métodos de valoración de las necesidades y las opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.
- Saber utilizar la información a partir de una diversidad de fuentes.
- Ser capaz de evaluar las diferencias de punto de vista de la recogida de información y la fiabilidad e importancia de la información recogida.

Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos Escritos	10%
2	Actividades Áulicas	20%
3	Trabajos en plataforma educativa	20%
4	Examen	50%
Total de Criterios de evaluación		100%

INDICE

UNIDAD I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE UN ENFOQUE ECOLÓGICO- SISTÉMICO.

1.1 El proceso en Trabajo Social.

1.2 El pensamiento complejo.

1.3 Teorías de apoyo.

UNIDAD II

EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD.

2.1 Niveles de análisis de la realidad en el enfoque ecológico.

2.2 Procedimientos para el conocimiento y análisis de la realidad.

UNIDAD III

LA INTERVENCIÓN, PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTOS.

3.1 La planificación de las acciones profesionales.

3.2 Perspectivas de intervención en el Trabajo Social.

UNIDAD IV

EL PROCESO DE REFLEXIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL.

4.1 La evaluación y terminación de la acción profesional.

UNIDAD I

Fundamentos teóricos del proceso de intervención en Trabajo Social desde un enfoque ecológico- sistémico.

1.1 El proceso en Trabajo Social

La intervención del Trabajo Social se basa en un proceso metodológico; es decir, una guía teórica, planeada y racional para emprender el estudio del objeto. Este es un conjunto de momentos de trabajo interconectado en un tiempo y espacio, que nos permitirá conocer la realidad, orientándonos hacia qué medios son necesarios para poder intervenir.

El proceso de intervención, también llamado método o acción profesional sigue la estructura lógica del método científico y aplica procedimientos operativos que se van a traducir en acciones o actividades humanas.

El proceso metodológico del Trabajo Social se divide en 5 fases, las cuales explicaremos a continuación:

Investigación:

Proceso organizado, sistemático donde el investigador se encamina a los hechos o fenómenos a fin de obtener un conocimiento de dichos hechos sociales que ocurren en la sociedad, conocer los elementos que influyen en un problema.

Ander Egg señala a la investigación como el eje vertebral de una intervención pues éste genera la predisposición de situarnos frente a los fenómenos sociales para desentrañarlos y verlos como son.

En la investigación veremos la relación entre "causa" y "efecto".

Esta es una función importante para el Trabajo Social, sustentada, por una parte, en la necesidad de conocer para poder actuar y por otra parte en la importancia de la búsqueda de conocimientos para aportar a la teoría. Es necesario partir de determinar qué investigo y para qué investigo, debe teorizar el problema, desagregando en los aspectos que lo componen.

Niveles de investigación

- **Exploratorio:** éste es el primer contacto directo con la realidad, se hace a través de las fuentes primarias (documentación) y se utiliza herramientas como la observación y la entrevista. El nivel exploratorio nos da origen a un diagnóstico preliminar y son las investigaciones que pretenden dar una visión general.
- **Descriptivo:** éste nivel nos permite describir las características de los hechos y fenómenos sociales caracterizando sus rasgos fundamentales, tanto a nivel individual como grupal. Hacemos un análisis de toda la información recolectada.
- **Explicativa:** éste tipo de investigación se centra en las causas de un problema o fenómeno social ocurrido en una realidad social. La hipótesis son las rectoras del trabajo en que se va a probar la validez de las hipótesis.



Diagnóstico:

El diagnóstico viene a ser el punto de partida para la intervención profesional, en este se establecen las alternativas de solución para los problemas sociales hallados en la investigación.

En ésta fase el Trabajador Social establece estrategias plasmándolas en un plan de trabajo.

Un diagnóstico es una herramienta metodológica que a partir de determinadas técnicas nos ayuda a conocer e interpretar los problemas de un sector o un grupo poblacional, las interacciones que lo afectan, las causas y los recursos que existen para afrontarlos.

También el dx. es la conclusión de un estudio o investigación. (sin investigación no puede haber dx.)

Ander Egg nos dice que el dx. es un proceso de elaboración y sistematización de la investigación que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, los factores determinantes y las tendencias previsibles.

Diagnóstico

Síntesis, interpretación y evaluación profesional de una determinada situación que demanda la intervención del Trabajador Social.



#MiTrabajoesSocialPeru

Planificación:

Realizado el Diagnóstico de una realidad, se llega a un nivel de conocimiento que permite fundamentar la acción racional.

Se cuenta con una descripción de las variables significativas (aspectos del problema) en relación al contexto, con una especificación de los recursos y con las proyecciones realizadas que permiten estimar el comportamiento futuro de las variables.

Por lo tanto, estamos en condiciones de iniciar la etapa de Planificación.

Planificar significa estructurar racionalmente una acción futura fijando objetivos; seleccionando alternativas y diseñando programas y proyectos.

La planificación tiene su origen en la Política Social y en los Planes de desarrollo; la programación es parte del proceso de planificación.

Los instrumentos de la Planificación son:

- **El plan:** es una forma de ordenamiento superior con perspectivas de totalidad respecto del conjunto económico, social y se formulan generalmente y mediano plazo.
- **El Programa:** conjunto coordinado de proyectos que se orientan a realizar los objetivos del plan en un periodo determinado.
- **El Proyecto:** es la unidad mínima del proceso de planificación. Conjunto de actividades complementarias y necesarias para alcanzar uno o varios objetivos.

La etapa de planificación comprende dos pasos:

- a) **Planteamiento y formulación de objetivos:** implica establecer las características de la situación final que se espera alcanzar. Teniendo información suficiente y completa, se podrá determinar los objetivos que se espera lograr de acuerdo con la orientación que se dará al cambio. (Qué queremos cambiar y en qué sentido se espera cambiar).

Requisitos para la formulación de objetivos:

Para formular los objetivos debemos tener en cuenta que estos deben ser:

Adecuados: porque deben expresar de manera clara y precisa lo que se quiere conseguir.

Realistas: es necesario comparar objetivos con recursos y medios contados porque de esa manera asegurará su cumplimiento.

Oportunos: deben aclarar cuándo se pretende conseguir y orientarse hacia la atención de problemas vigentes.

Mesurables: deben ser susceptibles de ser evaluados.

Alcanzables: deben plantearse teniendo en cuenta lo que es posible lograr, evitando el idealismo.

- b) Elaboración de Planes y Programas:** supone determinar el modo en que se concretarán los cambios propuestos de acuerdo a las demandas de la realidad, es decir, la forma en que se pondrán en marcha las acciones que harán posible el logro de los objetivos.

Los planes combinan racionalmente los objetivos con los recursos disponibles para lograrlos, determinando los medios que se van a emplear para desarrollar la acción en un periodo determinado de tiempo, lugar y con un sujeto de atención o población usuaria.

Para lograr una mayor efectividad en la elaboración de los planes y programas es importante:

- Identificar y ubicar con claridad el objeto de intervención y los objetivos que se esperan alcanzar respecto al mismo.
- Establecer específicamente las formas en que se realizará el acercamiento a los objetivos (estrategias y actividades que se desarrollarán) así como las técnicas y recursos que se emplearán para el fin.
- Precisar los periodos de tiempo y lugar en que se realizarán todas y cada una de las actividades propuestas.

Finalmente, para que un plan, programa o proyecto tenga precisión debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué? --- Vamos a hacer.
- ¿Por qué? --- Objetivos porque lo vamos a hacer.
- ¿Para qué? --- Metas.
- ¿A quién? --- quienes son los beneficiarios, a quienes están dirigidas las actividades.
- ¿Cómo? --- cómo logramos los objetivos.
- ¿Cuándo? --- fecha, hora de cada una de las actividades.
- ¿Dónde? --- lugar donde se va a realizar
- ¿Con qué? --- los recursos (financieros, materiales, logísticos, etc.)
- ¿Quién? --- los responsables de cada tarea y actividad.



Ejecución:

Es la etapa del proceso de intervención que implica llevar a la práctica lo programado.

Sus instrumentos son:

- Administración

Proceso que tiene por finalidad guiar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo humano hacia la obtención de los objetivos fijados. Implica coordinar los recursos disponibles a fin de aprovecharlos en la mejor forma posible.

- Organización

Es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas en función del logro de un objetivo determinado.

- Dirección

Implica facilitar la interacción del grupo para alcanzar el logro del objetivo, para lo cual es especialmente importante la comunicación, sobre todo para la toma de decisiones correctas.

- Control o Seguimiento

El cumplimiento de los programas supone el desarrollo de una secuencia de las acciones que debe ser evaluado en base a instrumentos y criterios establecidos de ante mano.

Requiere:

- Capacidad de gerenciar.
- Desarrollo de liderazgo.
- **Habilidad para:**
 - Determinar los indicadores para el seguimiento.
 - Traducir esos indicadores en instrumentos.
 - Proponer los ajustes al programa o proyecto.



Evaluación:

Aplicación sistemática de procedimientos para comprobar el logro de los objetivos, el impacto y los resultados de las acciones con la finalidad de mejorar aquella que se halla en marcha.

Comprende además la valoración de los medios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados.

Objetivos de la evaluación:

Medir el grado de idoneidad, efectividad, eficiencia de un programa o de un servicio.

- **Idoneidad:** capacidad del programa o servicio para resolver el problema que lo originó.
- **Efectividad:** capacidad de las actividades y tareas para alcanzar sus objetivos y metas.
- **Eficiencia:** índice de productividad; relación entre bienes y servicios finales y los insumos requeridos para su producción.

Aspectos:

a) El Resultado: identificación completa del grado y la naturaleza del logro en relación al objetivo trazado. Esta evaluación es gradual y paulatina.

b) El Impacto: efecto y/o reacción que el resultado obtenido produce en el Trabajador Social y su equipo y en la población usuaria.

Tipos de evaluación:

I. Según el instante en el que se aplica:

a) Evaluación ex-ante: se aplica antes de la ejecución. Mide ventajas y desventajas de un plan, programa o proyecto.

Para ello: compara beneficios y costos para determinar la implementación, postergación o rechazo del plan, programa o proyecto.

b) Evaluación concurrente o durante: se realiza en forma permanente durante la ejecución.

Implica: análisis de carácter técnico para detectar dificultades o desfases.

Se le conoce como seguimiento, control y monitoreo.

c) Evaluación ex-post: su objetivo final es medir resultados, procesos y dificultades.

Se efectúa al finalizar el programa o proyecto. Su cumplimiento permite:

- Conocer resultados y beneficios.
- Verificar el cumplimiento de metas, actividades.

- Constar la pertinencia o no de los métodos empleados de acuerdo a los objetivos.

2. Según la procedencia de los evaluadores:

- Evaluación interna.
- Evaluación externa.
- Evaluación mixta.

3. Según la naturaleza de lo que se evalúa:

- Evaluación de necesidades:** permite fundamentar el plan, programa o proyecto.
- Evaluación de resultados y de impacto.**
- Evaluación de los medios que se emplean:** Procedimientos, técnicas, instrumentos.

¿Cómo evaluar?

1. Identificar las variables o aspectos a evaluar.
2. Seleccionar los indicadores de evaluación (que se traducirán en preguntas).
3. Determinar los medios o instrumentos de evaluación. (Mi trabajo social es social, s.f.)



2.1 El pensamiento complejo

El pensamiento complejo es un conjunto de habilidades mentales que nos permiten realizar acciones avanzadas, como por ejemplo comprender conceptos, generar ideas originales, utilizar la lógica y descomponer problemas en sus partes más sencillas. Se trata

de un tipo de pensamiento fundamental para conseguir el éxito en muchas áreas distintas, y está muy relacionado con la inteligencia.

Las personas con una gran capacidad de desarrollar pensamiento complejo suelen ser buenas entendiendo las bases de distintas ideas y conceptos. También son capaces de encontrar la relación entre información proveniente de diferentes fuentes; y generalmente tienen buena imaginación, se les da bien crear y defender argumentos en base a la evidencia.

Por el contrario, las personas con dificultades en esta área suelen tener problemas para entender nuevas ideas y conceptos sin ayuda o mucho esfuerzo. Además, generalmente les cuesta más «leer entre líneas» y realizar inferencias. Debido a ello, tienden a depender de sus conocimientos ya existentes en lugar de intentar desarrollar nuevas ideas o formas de pensamiento.

Sin embargo, al igual que ocurre en muchos otros ámbitos, el pensamiento complejo es algo que se puede entrenar. Por otro lado, factores como los conocimientos de cada persona sobre un área determinada, o su nivel de interés en la misma, pueden influir en gran medida en su capacidad para utilizar esta habilidad en ese ámbito.

El concepto de pensamiento complejo se contrapone a la visión tradicional de los procesos de la mente como lineales y simples. Edgar Morin lo describió como una habilidad interdisciplinar, fundamental para todos los ámbitos en los que se necesita relacionar información aparentemente independiente o comprender y resolver problemas complejos.

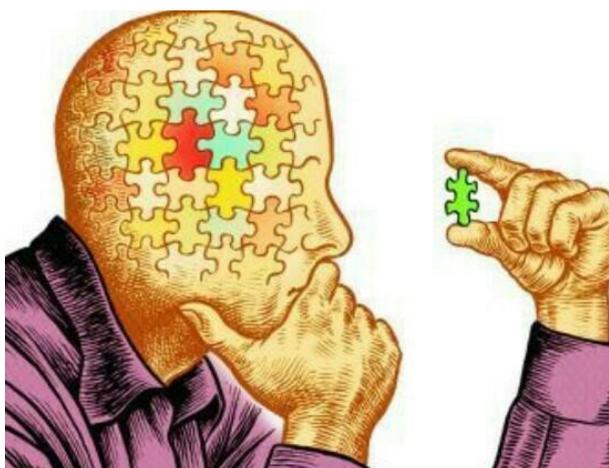
Razonamiento básico

El razonamiento básico se basa en el conjunto de conocimientos e información que hemos adquirido a lo largo de nuestra vida, a través de las experiencias que hemos vivido, la cultura en la que estamos inmersos, nuestras creencias, las reglas sociales de nuestro entorno y los modelos en los que nos fijamos.

A partir de todos estos conocimientos, el razonamiento básico se encarga de realizar una serie de funciones sencillas que permiten manipularlos. Entre las más importantes están las de memorizar, recordar y aplicar de manera lineal todas aquellas ideas que se han adquirido previamente.

Además, el pensamiento básico también nos otorga la capacidad de metacognición; es decir, la habilidad para darnos cuenta de lo que sabemos y lo que no. Esto es muy importante para poder mejorar nuestros procesos de razonamiento y para adquirir nueva información en los momentos en que nos haga falta.

A pesar de que el razonamiento básico es el más sencillo de los tres tipos, está en la base del pensamiento complejo; y dominar sus componentes es fundamental para poder utilizar los otros dos tipos de razonamiento de forma efectiva.



Razonamiento crítico

La segunda habilidad que conforma el pensamiento complejo es el razonamiento crítico. Se trata de un conjunto de herramientas que, en lugar de servir para adquirir nuevos conocimientos como ocurre con el básico, se utilizan para reorganizar todas las ideas ya presentes en nuestra memoria.

Así, con el razonamiento crítico podemos replantearnos aquello que ya conocemos y encontrarle nuevas aplicaciones, de tal manera que nos sea más útil que simplemente manipulándolo en la forma en que lo memorizamos por primera vez. Se trata, por lo tanto, de un proceso más complejo y difícil de llevar a cabo que el razonamiento básico.

Pero, ¿cómo funciona el razonamiento crítico? Sus principales funciones son analizar el conocimiento que ya hemos adquirido previamente, encontrando así patrones, descubriendo las ideas principales y clasificando la información; evaluar todo lo que hemos aprendido; y realizar conexiones entre los distintos datos que tenemos en la mente, utilizando para ello la lógica, la deducción y la inducción.

Pensamiento Crítico



Razonamiento creativo

El último nivel del pensamiento complejo engloba todas aquellas habilidades que se utilizan para crear nuevos conocimientos a partir de todos los que se han adquirido previamente. Se trata de un conjunto de herramientas muy complicadas de utilizar, y que generalmente es necesario practicar antes de poder dominarlas por completo.

El razonamiento creativo parte de la base del conocimiento puro adquirido mediante el pensamiento básico, o el que hemos reorganizado con el crítico. A partir de aquí, se utilizan habilidades como la sintetización, la elaboración, la creatividad o la imaginación para desarrollar nuevas ideas, formas de pensar y conceptos.

Todos los conocimientos creados a partir del razonamiento creativo deben ser evaluados más tarde mediante el crítico. Además, se ha descubierto que para desarrollar este tercer nivel es necesario tener un gran dominio de los otros dos. Muchos expertos están de acuerdo en que estas habilidades son las que conforman realmente el pensamiento complejo. (Puerta, s.f.)



El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad

La práctica del trabajo social, orientada a reflexionar previamente sobre el objeto de intervención, supone un replanteamiento y revisión de la mayoría de las formas de hacer que han predominado hasta el momento, a la vez que un reconocimiento de dichas formas. Pues son ellas las que con sus distinciones han facilitado definiciones cada vez más exhaustivas y precisas. También han contribuido a incrementar la diversidad de un objeto social que se presentaba, en sus orígenes, como bastante homogéneo.

El trabajador social, como observador, ha de contar con cuatro niveles para realizar sus distinciones, que son las que influyen de diferente manera en los resultados:

1er.nivel: Percepción. - Supone recibir informaciones a partir del procesamiento de las señales percibidas por los sentidos.

2ºnivel: Representación. -Supone imágenes formadas por las evocaciones de viejas percepciones. Necesita un tiempo para su formación.

3er. nivel: Consciencia. - Supone sentir, pensar, querer y obrar con conocimiento de lo que se hace. Es un estado más profundo que las representaciones y es más duradero en el tiempo.

4º nivel Identidad. - Conlleva una diferencia y una singularidad, aun pareciéndose a los otros, aun siendo igual a los otros, debidas a la consciencia colectiva. Es mucho más difícil de cambiar que los otros tres niveles anteriores.

Hasta ahora, las ciencias humanas y sociales habían estudiado la conducta del hombre, con el objetivo, la mayor parte de las veces, de modificarla. Con ello pretendían cambiar las representaciones y, a partir de ahí, se esperaba que cambiasen, mucho después, también la consciencia y la identidad.

A partir de ahora, proponemos que se puede cambiar la representación, y con ello, el comportamiento. Pues es evidente que el hecho de conocer supone cambio y por eso las nuevas teorías del conocimiento (segunda cibernética) significan una nueva representación del mundo, alejada de la máquina trivial en la que se podían controlar las respuestas que daba la máquina. La nueva máquina es del tipo no trivial y no son controlables las respuestas, además aprende en el juego relacional que establecemos con ella. La diferenciación entre observador y observado no existe tan nítidamente como en la primera cibernética y, además, el tiempo es irreversible, no es posible volver atrás.

A nosotros nos parece que, para buscar como meta un cambio en la percepción cognitiva-afectiva del trabajador social, con un modelo de pensamiento circular frente a un modelo de pensamiento lineal -para que pueda organizar las informaciones desde una perspectiva global- se debe considerar como importante la síntesis de las informaciones y la visión del conjunto del sistema, dejando en un segundo plano obtener muchas informaciones.

En la relación trabajador social-cliente es conveniente tener en cuenta cómo se dan las interacciones entre ambos porque, de su identificación y aceptación por ambas partes, va a depender que los resultados sean los que se persiguen. Si no se cuenta, como suele ocurrir a menudo, con las relaciones que se establecen en la realización de la entrevista, podemos no ver las perturbaciones que se producen en el proceso de prestación de la ayuda. Los problemas que planteamos como si pudieran ser solucionados, de alguna manera, igual que un problema matemático, suponen un tipo de representación que hace que el problema sea consecuencia del propio planteamiento. Mientras que si lo que hacemos es admitir que, en cada momento, lo que existen son dilemas (bifurcaciones según Prigogine), con varios caminos a seguir, de tal manera que no podemos dejar de

hacernos responsables de las elecciones que realizamos, nuestras percepciones de las cosas van a cambiar también.

Para el trabajo social este planteamiento es muy importante, porque es el trabajador social quien, casi siempre, construye, busca o identifica los problemas a los que pretende hacer frente. Lo cual hace imprescindible reflexionar sobre el porqué de los propios intereses en el planteamiento de cada problema; pues de las formulaciones que se realicen van a depender la mayor parte de ellos. Por eso es importante hacer responsable de la intervención, desde su comienzo hasta su final, al profesional que la lleva a cabo.

Nuestras propuestas, que buscan una nueva reconceptualización de la práctica profesional, suponen para el trabajo social, además de “nuevas formas de hacer” sobre las que queremos dar un avance en este artículo, considerar al trabajador social y al cliente como sujetos, actores, a los que podemos hacer responsables de las relaciones que establecen entre ellos, y con los demás. Desde el lenguaje y desde las emociones que son con las que nos afectamos mutuamente.

Exposición de ideas para la intervención del trabajador social

La búsqueda de una identidad profesional por parte de los trabajadores sociales, se debe a la multiplicidad de identidades profesionales que son posibles. Esto origina una mayor complejidad e incertidumbre a la hora de abordar problemas que requieren de un componente claro de actividad artística, que no puede ser reducida fácilmente a actividades repetibles y por ello descriptibles.

Nosotros creemos que, en el espacio relacional entre el trabajador social y el cliente, que se establece en la entrevista, existe una plataforma adecuada para estudiar, aprender y conocer las relaciones humanas que se producen entre los participantes. Queremos dar un avance sobre lo que creemos que puede servir para que se establezca un debate entre los profesionales.

Tenemos que caer en la cuenta de que pensamos únicamente en términos de relaciones y no en términos de cosas, como nos imaginamos debido a los condicionamientos lingüísticos y culturales. El conocimiento de un objeto externo a nosotros depende de nuestra relación con dicho objeto, de tal manera que, si queremos adquirir una percepción más exacta, tenemos que recurrir a cambios en nuestra relación con el objeto

externo. Así, entendemos que la información supone o expresa una diferencia y la diferencia supone o expresa una relación o cambio en la relación.

Si los participantes en la entrevista, además de adquirir conocimiento, son capaces de ponerse en el lugar de los otros -mediante la simulación, la representación de otros roles- las representaciones que tienen de sus relaciones con los demás cambiarán más rápidamente y con ellas sus formas de relacionarse. Cambiarán, en definitiva, sus formas de narrarse las relaciones con los demás.

La simulación mediante el juego de cambio de roles hace posible el aprendizaje y con él el cambio de representación, de tal forma que los sujetos que intervienen en la entrevista, tanto profesional como clientes, aprenden a relacionarse mediante un camino explicativo en el que acepten aceptar la proposición de un mecanismo generativo.

“Saber ponerse en el lugar del otro: Porque sólo así podrán entenderse las necesidades profundas que motivan una determinada conducta. A veces se intenta ver todo de modo exclusivo desde una única perspectiva... sin reflexionar acerca de lo que está viendo el otro por estar situado en una dimensión diferente por edad o experiencia, realidad que hace inútil cualquier discusión.”

Nosotros creemos que la organización de la red social³⁶ refuerza y permite ciertos roles y prohíbe otros, por eso los roles que ha aprendido una persona, y que se espera que represente, van a marcar las comunicaciones disponibles, pues la comunicación reafirma el sistema de creencias y sabemos que las creencias conscientes delimitan los recursos inconscientes existentes, por eso la entrevista grupal es un lugar privilegiado para recuperar los recursos que los sujetos poseen, pero que no utilizan por haber sido dejados de lado a través de los roles aprendidos. El juego de cambio de roles facilita indagar sobre cómo se cambian los roles y sobre cómo éstos influyen socialmente.

Las nuevas formas de intervenir podrían aportar al trabajo social nuevos enfoques, que conllevarían comprender cómo son las relaciones sociales y cómo cambian según cambian las representaciones sociales existentes en torno a ellas. (Gómez)

1.3 Teorías de apoyo

La conducta de apoyo social, prosocial, altruista, o social positiva son términos relacionados entre sí, que debería ser objeto de matización:

Existen dos tipos de conducta social positiva:

Con beneficio mutuo para ambas partes en la relación.

Sólo se beneficia una de las partes.

Dicotomía por criterio motivacional:

Motivación Altruista: Es el deseo de beneficiar al otro con independencia de la propia recompensa (Bar-Tal, 1976).

Motivación no Altruista: Se refiere a la motivación que espera o desea una recompensa propia además de ajena.

Dificultad en detectar si una conducta social positiva está apoyada, o no, en una motivación altruista.

Conductas pro-sociales (González Portal, 1992), entendidas como, toda conducta social positiva, con o sin motivación altruista, al margen de aspectos motivacionales.

El apoyo social

Es un “proceso transaccional – interactivo” entre el individuo y el medio compuesto de varias dimensiones:

Funcional: Hacen referencia a la función que puede cumplir la relación social para la persona destinataria del apoyo. Distinción entre apoyo psicológico (emocional /informativo) y apoyo no psicológico (instrumental o tangible)(Gottlieb, 1983).

Estructural: Contactos sociales que el sujeto mantiene y que le sirven para manejar las demandas internas y externas y que se identifica en redes de apoyo social. Concibe el apoyo social como cantidad.

Relaciones íntimas, sociales y servicios formales de apoyo social.

Evaluativa: Contar con una importante red de apoyo social no implica necesariamente percibir dicho apoyo.

Definición:

“Conjunto de provisiones expresivas o instrumentales (percibidas o recibidas) proporcionadas por la comunidad las redes sociales y las personas de comunidad, las redes sociales y las personas de confianza y que pueden producirse tanto en situaciones cotidianas como de crisis” (Lin y Ensel, 1989).

Incluye todas las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos bien de nuestras redes informales, íntimas, como de otros grupos y comunidad global, incluyendo tanto las transacciones reales como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida (Barrón, 2003).

FUNCIONAL	ESTRUCTURAL	EVALUATIVA
Tipo de apoyo	Contexto/Fuente	Percepción/ Recepción
<u>EMOCIONAL</u> <u>INSTRUMENTAL</u> <u>INFORMATIVO</u>	<u>COMUNIDAD</u> <u>RED SOCIAL</u> <u>RELACIONES</u> <u>INTIMAS</u>	RECIBIDO PERCIBIDO

Relación entre apoyo social y bienestar

El apoyo social tiene efectos directos positivos en relación a la salud:

Mortalidad.

Salud física.

Salud mental.

En relación al ciclo vital son de gran ayuda para compensar los estresores relacionados con las transiciones vitales:

Infancia/adolescencia: Inestabilidad familiar y cambio de residencia.

Adultos: cambios de roles familiares y laborales.

Tercera edad: jubilación, muerte.

Condiciones de eficacia de la provisión del apoyo social

Tener en cuenta el tipo y la especificidad del apoyo en cada momento en cada momento.

La cantidad de apoyo: Exceso/Defecto Malestar.

Estrés en la red: Quien debe ser sujeto se convierte en objeto de apoyo.

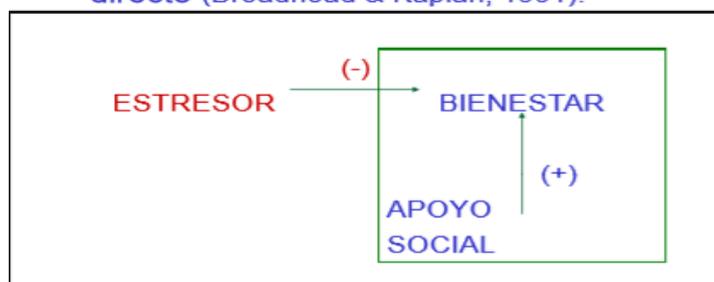
El origen y la fuente de apoyo: A veces el receptor provoca sentimientos negativos de amenaza y vulnerabilidad.

La capacidad del proveedor: El emisor puede experimentar incertidumbre en relación a cuál es la conducta de ayuda adecuada.

La duración del apoyo y el momento: El emisor puede pensar que desaparecido el estresor su conducta no es necesaria.

Explicaciones teóricas en relación al apoyo social

Modelo de efecto principal o efecto directo (Broadhead & Kaplan, 1991).



Argumentos a favor:

El apoyo social incrementa el sentimiento de pertenencia.

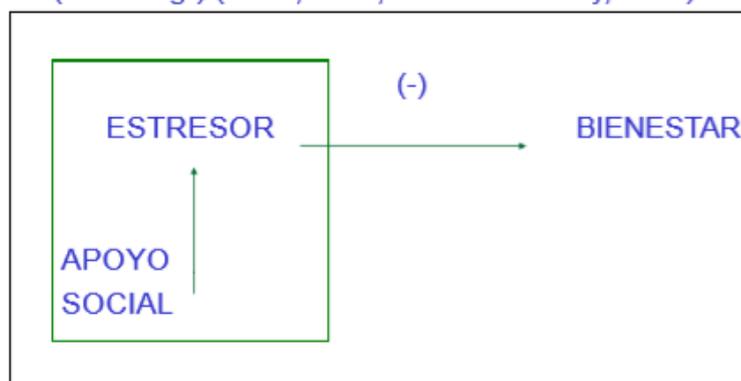
La estima de los demás produce un aumento de nuestra propia autoestima nuestra propia autoestima.

El apoyo social genera la percepción de que en caso de necesitarlo se va a contar con ayuda.

En consecuencia:

Las intervenciones que tienen como objetivo el incremento del apoyo social deberían ir dirigidas a incremento del apoyo social deberían ir dirigidas a la población en general y no sólo a las poblaciones en riesgo afectadas por muchos estresores. (?)

Modelo de efecto protector o efecto amortiguador ("buffering") (Cobb, 1976; Cohen & McKay, 1987)



Argumentos a favor

Influye en las evaluaciones primarias sobre el estresor (valoración del acontecimiento como irrelevante).

Influye en las evaluaciones secundarias sobre el estresor (tengo recursos).

Influye directamente en las conductas (no tengo recursos, pero otros los aportan).

Ayuda a manejar emociones negativas (el problema no es controlable, pero reduce angustia).

En consecuencia:

Intervención dirigida a poblaciones afectadas por estresores.

Evaluación del apoyo social:

Las intervenciones deben ir dirigidas a:

Potenciar los apoyos existentes.

Desarrollar apoyos potenciales.

Complementar los apoyos existentes.

Para ello hay que valorar:

La cantidad.

Tipo

Funciones.

Satisfacción del apoyo social.

Tensiones y conflictos.

Evaluación estructural:

Se evalúa las personas que potencialmente o de hecho son fuentes de apoyo (análisis de redes sociales).

Los indicadores sociodemográficos proporcionan un índice objetivo, pero indirecto de disponibilidad.

Los métodos con los que contamos son los cuestionarios mapas.

Evaluación funcional

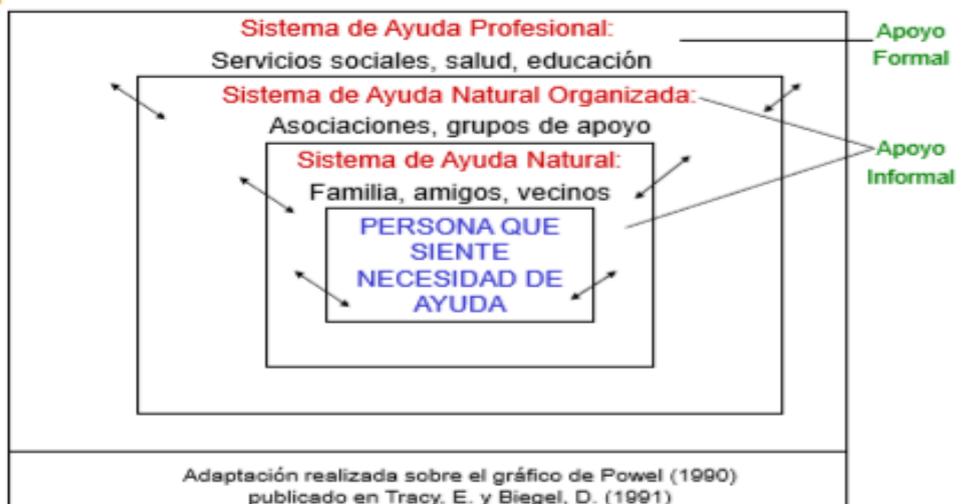
Estos métodos de evaluación valoran los aspectos cualitativos de apoyo.

Utilizan indicadores subjetivos que con frecuencia mezclan funciones y percepción.

Se refieren a la ayuda (o percepción de ayuda) recibida en un periodo limitado.

Uno de los problemas, es la discrepancia entre el proveedor de apoyo y el receptor en relación a la cantidad, tipo y eficacia del apoyo recibido.

Representación gráfica de los tres sistemas de ayuda



Grupos de ayuda mutua

Definición, tipos y funciones:

Los grupos de ayuda mutua son grupos pequeños, de carácter voluntario, que están integrados habitualmente por iguales.

Enfatizan la interacción cara a cara y la responsabilidad personal de sus miembros.

Proporcionan apoyo emocional, material e informativo. (El apoyo social)

Los trabajadores sociales utilizan teorías como base para la recopilación e interpretación de datos. Las teorías guían la investigación, así como la práctica del trabajo social. Una variedad de teorías existe para ayudar a los trabajadores sociales a desarrollar una evaluación exhaustiva, las recomendaciones de tratamiento y metas. Algunas teorías son más ampliamente aceptadas que otras. La mayoría de los trabajadores sociales utilizan una variedad de teorías para guiar su práctica.

7

ASPECTOS COMUNES EN EL CONTEXTO DEL TRABAJO SOCIAL (MALCOLM PAYNE)

www.beleennavarro.es

Se trata a la gente como individuos, no categorías

PERSONALIZACIÓN



2

Para conocer y comprender a los clientes y sus actos



UTILIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

3

RELACIÓN

El trabajo social funciona mediante relaciones



NECESIDAD

El trabajo social define la

4



CONTEXTO ORGÁNICO

5



El trabajo social está ligado al

6

MANTENIMIENTO DE INSTITUCIONES SOCIALES



DEFENSA

7

El trabajo social aboga por sus clientes



UNIDAD II

El análisis de la realidad

2.1 Niveles de análisis de la realidad en el enfoque ecológico

Al hablar del enfoque ecológico, se hace referencia básicamente, a la relación entre el individuo y su relación con el medio teniendo en cuenta el entorno.

Se refiere, además, a que relaciona la polaridad personal de la situación comunidad interdependiente, interrelacionada, interconectada y busca corregir la mutua mala adaptación del otro con el otro. Su unidad de atención es el hombre en sus múltiples roles sociales, sus interacciones con el grupo y con el medio ambiente, el que comprende las instituciones sociales, políticas, comerciales, etc.; con lo que vincula también su pertenencia a una cultura, a un grupo étnico y a una clase social. Se centra su acción sobre todo tipo de problemáticas que directa o indirectamente tengan relación con cualquier tipo de entidad.

Auerswald presenta su teoría sobre el enfoque de sistemas ecológicos, como él lo llamó, el cual iba dirigido al campo total de un problema, incluyendo otros profesionales, la familia extensa, figuras de la comunidad, instituciones como las de beneficencia y todas las trascendentes influencias y fuerzas con las que tendría que enfrentarse cada terapeuta que trabajara con familias pobres.

El modelo de vida (teoría de sistemas ecológicos), considera que la gente está constantemente en una situación de intercambio adaptativo con muchos aspectos diferentes de su entorno. Ambos cambian y son cambiados por el entorno.

Aterrizando este modelo a los procesos de intervención desde Trabajo Social, las ideas básicas de las que se nutren esta escuela o enfoque parten de la estrecha relación del Trabajo Social con la realidad social, bien sea para influir e programas sociales o para ayudar a los individuos a enfrentarse a situaciones irracionales. El Trabajo Social aparece, así como una función de la sociedad y como reflejo de las fuerzas sociales que viven en ella.

La Ecología podría considerarse como una disciplina científica que estudia las relaciones de las comunidades biológicas, entre si y con su medio ambiente. Su objeto es conocer las

leyes que lo regulen, este intercambio, y su correspondiente interacción e interrelación, forma un sistema o ecosistema, integrado en un sistema mayor que le contiene (Naturaleza).

La propuesta que hace el enfoque ecológico, frente a los enfoques o corrientes históricas en Trabajo Social, es el estudio de todos los niveles de interacción internos y externos de la situación problema originados dentro de un sistema humano. Ello propicia el abandono del enfoque tradicional, cercano al microcosmos y la visión parcial y utilitaria (psicologista o ecológica) del campo de Trabajo Social, por una dimensión más real. Tiene en cuenta que las circunstancias que rodean al sistema, para ellos no hay individuos aislados ya que todo individuo forma parte de un sistema (económico, familiar, etc.).

Este enfoque lejos de extinguirse, sigue en vigor en Trabajo Social, no ubica la ruptura dentro de la estructura psíquica de la persona, ni en las relaciones de esta con sus propios grupos primarios, rompe modelos tradicionales desbancando la perspectiva lineal: problema-desadaptación, causa-etilogía, efecto-diagnostico-tratamiento, mientras que el enfoque ecológico lo considera en una perspectiva interaccionar basada en la conexión voluntaria o no, de las personas en una sociedad urbana para sobrevivir. En esa sociedad, se da un sistema de fuerzas entrelazadas, en permanente retroalimentación, que moldean el estilo de vida de las personas.

Carol H. Meyer introduce un concepto nuevo:

“La Unidad de Atención: interacciones multidimensionales en interjuego que van configurando problemas interactuantes, los cuales nunca se dan como una yuxtaposición. Siendo la sociedad un sistema donde las fuerzas provocadas por el conjunto de interacciones e interrelaciones, en permanente retroalimentación, modelan el estilo de vida de las personas”

La Unidad de Atención se delimita:

- a. Por categorías de problemas. Aunque es funcional y operativo limita la práctica a las patologías y no se incluye la prevención.
- b. A través de los métodos tradicionales, los cuales han demostrado su ineficacia.
- c. Por categorías de personas que, a su vez, son categorías amplias y sectorizadas.

d. Por la universalización de la Unidad de Atención, lo cual significa el derecho a servicios (por permanecer a la sociedad) como opuesto a la necesidad. Es el concepto del servicio antes de que se articule el problema.

Su unidad de atención es el hombre en sus múltiples roles sociales, sus interacciones con sus grupos y con el medio ambiente, el que comprende la familia extensa, el lugar de trabajo, la escuela a la que concurren el o sus hijos, su vecindario, las instituciones sociales, políticas, comerciales, entre otras, con las que se vincula y también su pertenencia a una cultura, a un grupo étnico, a una clase social.

El enfoque ecológico mantiene que la Unidad de Atención serían todos y la atención selectiva a los que se encuentran en gran estado de necesidad, debe seguir y surgir de un proceso de evaluación teniendo en cuenta que el Trabajo Social “no es una acción sobre la gente, sino con la gente”.

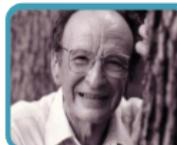
La práctica producida se fundamenta sobre conocimientos que elaboran las Ciencias Sociales, integrados dentro del marco conceptual en Trabajo Social. Meyer es partidaria del uso de varias técnicas, pues opina que es la naturaleza del problema quien indica que técnica concreta debe utilizarse, pero sin olvidar que el uso de unas u otras técnicas no debe perjudicar el delicado equilibrio existente, entre las diferentes relaciones y sistemas. La relación profesional es positiva cuando cumple estos requisitos y persigue cierto beneficio para el individuo objeto de la acción.

El enfoque ecológico significa un gran avance, en relación con los enfoques mantenidos en el Trabajo Social Tradicional, ya que reafirma la condición profesional del Trabajo Social (conocimiento especializado, teoría que surge de la práctica, metodología específica y técnicas de abordaje al objeto de trabajo). Aporta una visión de totalidad por el Trabajo Social, retomando la labor de Mary E. Richmond.

¿Quiénes son sus exponentes?



Virginia Satir



Bronfenbrenner



Montalvo Braulio

¿Para qué este enfoque?

Corregir la mala adaptación hombre medio, desde las premisas de la interrelación, interacción e interconexión hombre-medio, sujeto-situación problema, con los diversos factores que inciden en su propia situación.

Pretende superar la linealidad de causa y efecto: así como evitar responsabilizar al individuo, la familia o el contexto en forma particular y exclusiva de la situación social problema. La responsabilidad de ésta descansa en la transacción del sistema usuario con las otras personas y con el ambiente físico.

Mostrar una mirada holística y amplia sobre los problemas humanos, también tiene en cuenta los distintos contextos en los que se desenvuelve un individuo.

Analizar el macro sistema en el que se desenvuelve el individuo y la familia y de qué forma este afecta directa o indirectamente en las problemáticas presentes, teniendo en cuenta el ecosistema y el microsistema.

Devolver al individuo su nivel de funcionamiento previo a la crisis con la participación de toda la familia y personas que de alguna forma interaccionan con él.

Utilizar conceptos y estrategias comprensibles mediante un lenguaje familiar y fácil de recordar aplicándola en cualquier grupo sin importar su edad o si presenta alguna discapacidad.

¿Y sus características son?

Requiere de un equipo interdisciplinario que constituye una unidad.

Se investiga y respetan los patrones de organización familiar.

Es un modelo multivectorial donde se cambian todos los factores en el tratamiento, donde se combinan todos los factores de tratamiento de la situación de crisis.

Se desarrolla una terapia extra-mural, ocurren los problemas, se tratan en la comunidad donde se presentan.

Se desarrolla en el lugar donde se da el problema.

Privilegia los factores externos que son generadores de crisis respetando los patrones socioculturales.

Metodología

Fase inicial:

El asistente social realiza su preparación pensando o investigando sobre la naturaleza teórica del problema y adquiriendo contacto emocional con los sentimientos y reacciones del usuario. El representar, mediante las técnicas del role-playing, el incidente relacionado con el problema, puede favorecer la comprensión empática del caso, haciendo que los asistentes sociales se puedan identificar con los puntos de vista del usuario e incorporarlos a la opinión que tengan formada. La reverberación (recordatorio de experiencias similares en la vida del asistente social), la conciencia de los sentimientos personales y las reacciones hacia el usuario son todos elementos importantes. Estas respuestas emocionales deben formar parte de la evaluación o historial objetivo.

Puede haber distintas clases de interacciones dependiendo de si los servicios son solicitados, ofertados o impuestos. En caso de estos últimos, se necesita algún grado de aceptación por parte del usuario y en las primeras sesiones, su participación en la búsqueda de una plataforma común. La consideración de usuario únicamente se otorga cuando el servicio es aceptado y el organismo social accede a dispensarlo. Cuando son los usuarios los que buscan los servicios, los asistentes sociales deben proporcionarles un ambiente acogedor, deferente y de apoyo, así como estimularles a que “cuenten su caso”. Cuando el servicio es ofertado, debe ofertarse con toda claridad en qué consiste el

servicio en general y disiparse cualquier duda que allá antes de entrar en los pormenores de la ayuda concreta que podría prestar el organismo social.

El asistente social y el usuario llegan entonces a un acuerdo sobre el problema y el cometido de cada uno de ellos. Ambos tienen que contribuir, por lo que hay que definir las responsabilidades recíprocas. La tensión de ver dividirse entre:

Los problemas.

Las prioridades.

Los compromisos.

Fase intermedia

Se centra en la modificación de una o más de las tres áreas de enfoque. Todo el mundo experimenta transiciones vitales; correspondiéndose estas con los cambios biológicos y siendo afectadas por las expectativas, las limitaciones y las oportunidades socio-culturales. Las transiciones son con bastante frecuencia causa de estrés, pero también ofrecen la ocasión de estimular mecanismos innatos de adaptación o de aprender los que pueden ser adquirido.

El desarrollo cognitivo se lleva a cabo por etapas y el estrés puede surgir por una lesión o depravación de dicho desarrollo o por un conflicto entre los estilos cognitivos (por ejemplo, entre el modo de pensar del asistente social y el del usuario).

Los cambios de status y las exigencias del rol también son causas de estrés estando motivados los unos y las otras por las diferentes expectativas entre amigos, familiares, organizaciones e instituciones. Las situaciones de crisis también producen estrés toda vez que los mecanismos normales de control no pueden sofocarlas.

El propósito del asistente social al trabajar con transiciones es ayudar a la gente a progresar de la mano de ellas con unos mecanismos de adaptación intactos y mejorados.

Los tres papeles que representa el asistente social son:

De capacitación (esto es, fortalecimiento de la motivación del cliente social validación y apoyo al cliente ayudándolo a controlar sus sentimientos, etc.).

Docente (por ejemplo, enseñar a los clientes los distintos modos de solucionar problemas, clarificar sus percepciones, facilitarles información adecuada, modelarles conductas etc.).

De facilitación (por ejemplo, salvaguardar la libertad de acción del cliente de limitaciones, abusivas definir las tareas, movilizar soportes ambientales etc.).

Al trabajar con problemas y necesidades ambientales, el campo de estudio comprende el entorno social y el físico con inclusión de las estructuras políticas y económicas, la aceptación de los usuarios a su entorno, puede estar dificultada por el poder de las organizaciones burocráticas, por los sistemas de estructuras y definición de estatus y por la socialización de la gente traducida en actitudes no colaboracionistas. Los entramados sociales constituyen también un aspecto importante del entorno de los usuarios. El entorno físico este compuesto por el mundo natural y el mundo construido, los cuales, tanto el uno como el otro, tienen que ver con las oportunidades y obstáculos que encontramos en nuestras vidas.

Los asistentes sociales deben concentrar su atención en las relaciones entre los usuarios y organizaciones o entre aquellos y las redes sociales, así como en aquellos aspectos del entorno físico que son causa de estrés. En este sentido el asistente social tiene tres tipos de papeles:

Mediador (por ejemplo, propiciar que el usuario y el sistema entren en contacto y que se traten entre sí de forma equitativa y racional.)

Defensor (presionando a otros organismos o individuos a que intervengan o incluso que asuman la acción social.)

Organizador (poniendo al usuario en contacto con las redes sociales o creando unas nuevas.)

Cuando trata las pautas de inadaptación en las relaciones y comunicaciones interpersonales, el asistente social trabaja principalmente con familias, las cuales organizan una red de estatus y roles y son también el lugar donde se satisfacen las necesidades básicas de supervivencia.

Fase final

Tanto el usuario y el asistente social pueden sufrir los efectos de una separación dolorosa, por lo que conviene hacer una cuidadosa preparación para que la relación termine de la forma más llevadera posible. El proceso puede ser afectado por factores de tiempo, por la clase de los servicios y por factores de interrelación personal. La separación puede ser afectada por las vivencias anteriores del asistente social y del usuario en lo que se refiere a separaciones y relaciones personales.

El asistente social debe preparar su trabajo revisando las experiencias previas del usuario por lo relativo a pérdidas o separaciones de seres queridos, ya que puede verse en la necesidad de trabajar a través de etapas de frustración, de sentimientos negativos, de tristeza y de relajamiento por la sensación de haber conseguido algún progreso. Una evaluación conjuntamente por el usuario y el asistente social que a veces forma parte del sistema de revisión del organismo social –debe ser un elemento integrante de la fase inicial.

Los asistentes sociales deben hacerse responsables de aquella información de trabajo casuista que utilicen para tratar asuntos sociales que surjan de sus casos con organismos sociales o con otras instituciones de mayor radio de acción.

Técnicas

Las técnicas utilizadas en el desarrollo de la metodología del enfoque ecológico son:



A continuación, se presentan las fases de la entrevista:

- 1. Recepción:** La llegada del consultante a la oficina es un factor decisivo en el transcurso de la entrevista, el encuentro del entrevistado y el entrevistador genera ansiedad en ambos, el propósito del entrevistador es reducir la ansiedad tanto en el paciente como en él.
- 2. Iniciación:** Se da inicio a la recolección activa de los datos de utilidad, el entrevistador debe limitarse a hacer un pequeño sondeo para conocer los datos de identificación y el motivo de la consulta.
- 3. Desarrollo:** Se propone acopiar la mayor cantidad de información que facilite al especialista plantear una hipótesis- diagnóstica para comprender el malestar del entrevistador y la forma de ofrecerle la ayuda más efectiva.
- 4. Finalización:** Se le informa al paciente y a su familia que es lo que está afectando, cómo y las cosas que hay que hacer para mejorar la situación (plan de tratamiento).

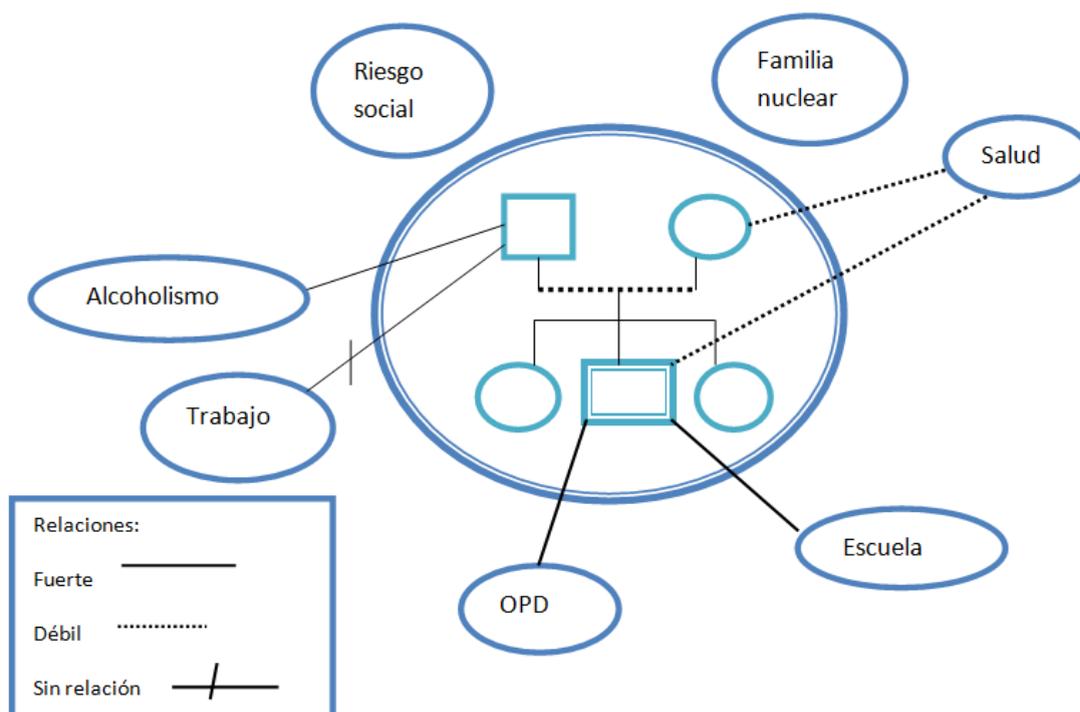
Instrumentos

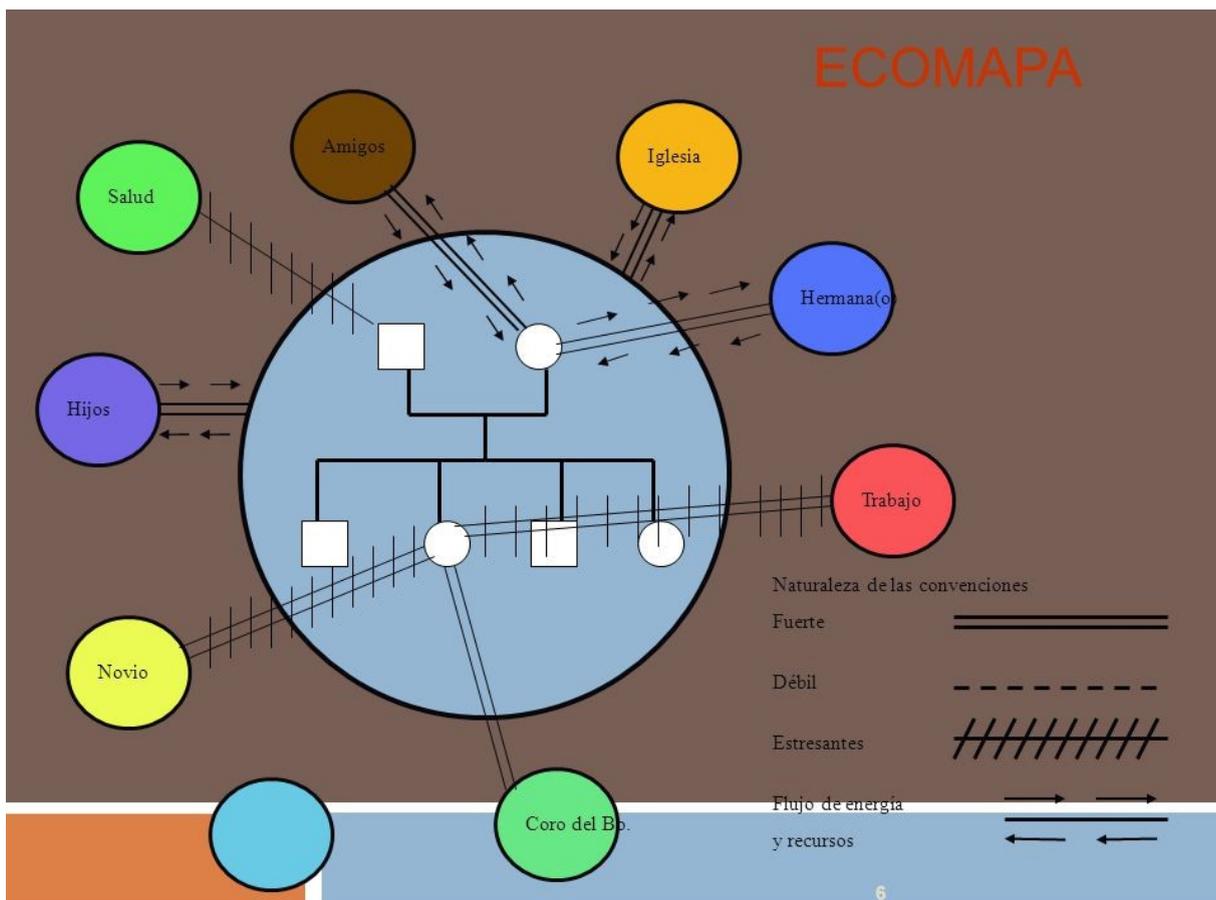
Una técnica para organizar la información, surge por la perspectiva ecosistémica es el uso de herramientas gráficas, como el ecomapa y el genograma (Hartman, 1979; Hartman y Laird, 1983).

Ecomapa: Fue desarrollado por Harman en 1975, es de amplio uso y se puede aplicar para hacer valoraciones, planteamiento e intervención (Hartman, 1983).

“representa un panorama de la familia y su situación; gráfica conexiones importantes que nutren las relaciones, la carga conflictiva entre la familia y su mundo, muestra el flujo de los recursos, las pérdidas y reprivaciones.” (Hartman 1979).

Para hacer un ecomapa, se necesita escoger el sistema focal. Si la persona es el sistema focal como en el caso que se ilustra a continuación, la persona es parte de otros sistemas mayores. Cada sistema el mismo tiempo es un supra sistema y su subsistema.

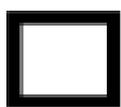




Símbolos a utilizar en un ecomapa



Hombre



Persona Índice



Mujer



Vínculo Negativo



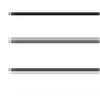
Vínculos Muy Superficiales



Vínculos Superficiales



Vínculos Moderados



Vínculos Fuertes

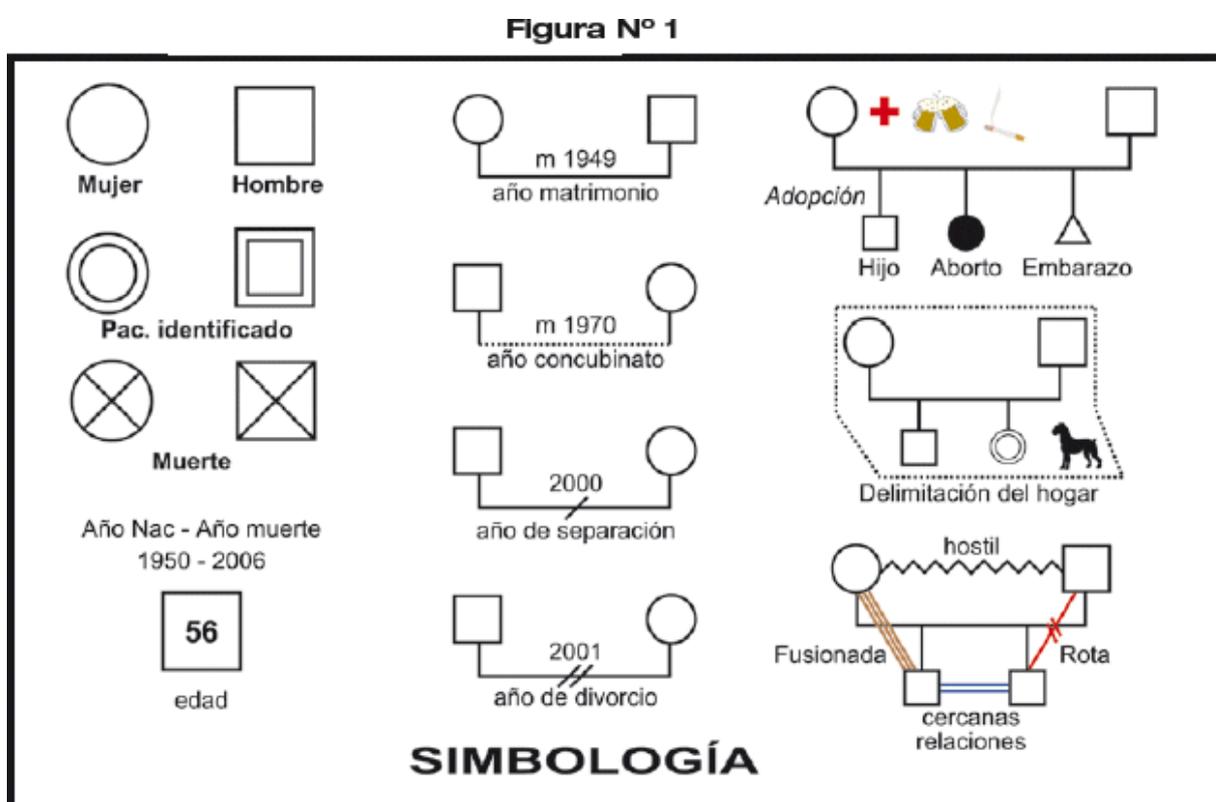
Genograma: Un genograma es un formato para dibujar un árbol genealógico que registra información sobre los miembros de una familia y sus relaciones sobre por lo

menos tres generaciones. Los genogramas muestran la información familiar en una forma que provee de un vistazo rápido de patrones familiares complejos y una fuente rica de hipótesis acerca de cómo un problema clínico puede estar conectado con el contexto familiar y la evolución del problema y del contexto con el tiempo.

Los genogramas muestran:

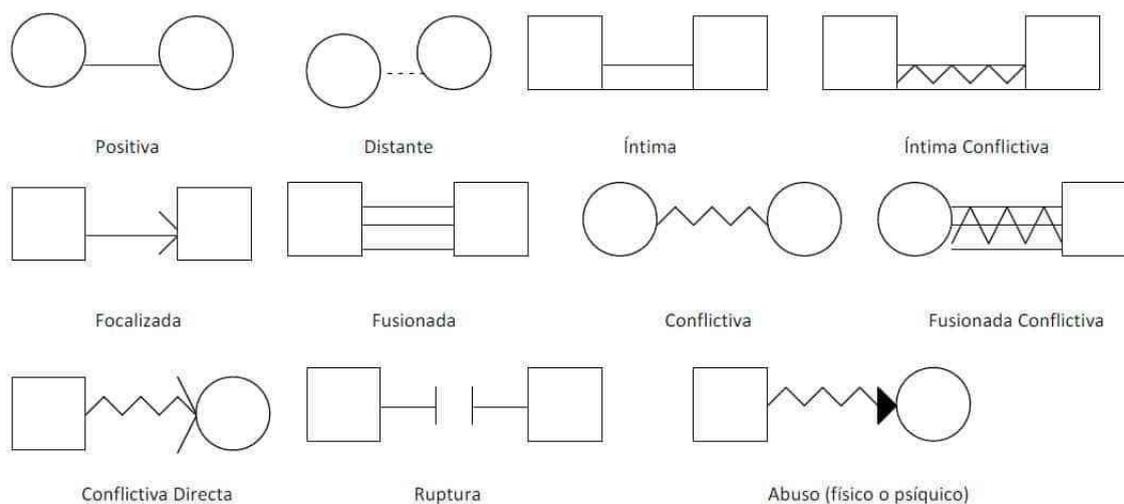
- ✚ La estructura de una familia.
- ✚ Las relaciones entre los miembros de una familia.

Cada miembro de la familia se representa como un cuadrado o círculo dependiendo de su género.



Fuente: elaboración propia

Relaciones entre los miembros del sistema familiar



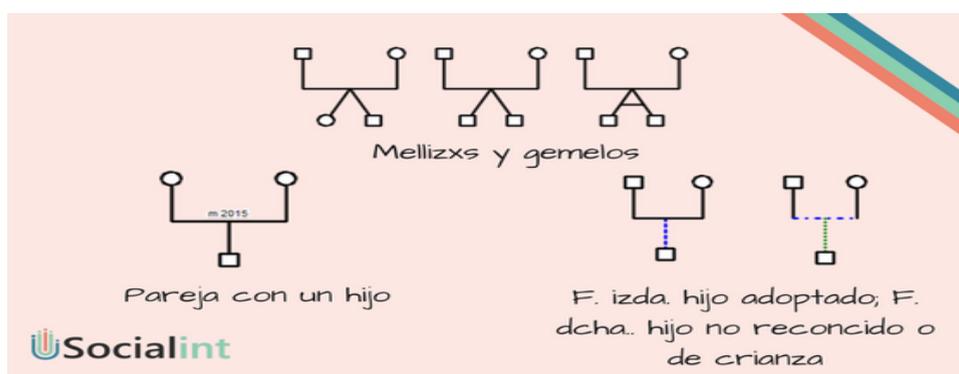
Para representar a las personas:

Utilizamos el cuadrado para representar a los hombres, y el círculo para representar a las mujeres. Las personas índices son aquellas de las que partimos al hacer el genograma, la persona principal, y se representan con un doble trazado de línea. Por otro lado, cuando una persona está fallecida, se coloca una «x» dentro de la figura junto a la edad a la que falleció, y encima de la figura se coloca a la izquierda la fecha de nacimiento y a la izquierda la fecha de defunción.

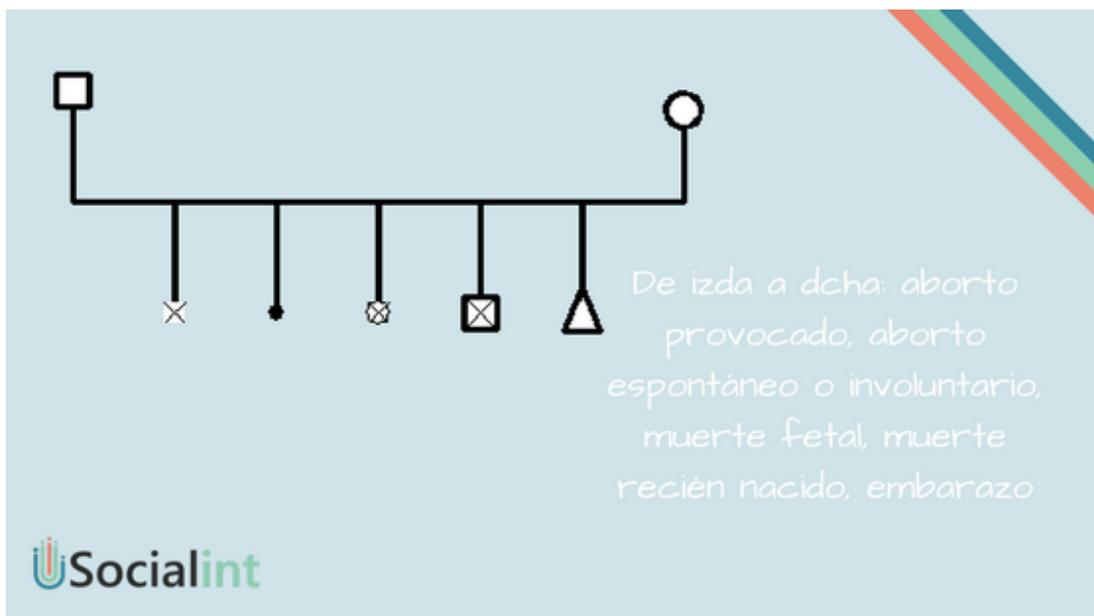


Para representar a los hijos e hijas:

Los tipos de hijos se suelen representar de diferentes maneras dependiendo de si es hijo o hija, mellizxs, gemelos o gemelas, adoptados o adoptadas, no reconocidos o reconocidas o de crianza.

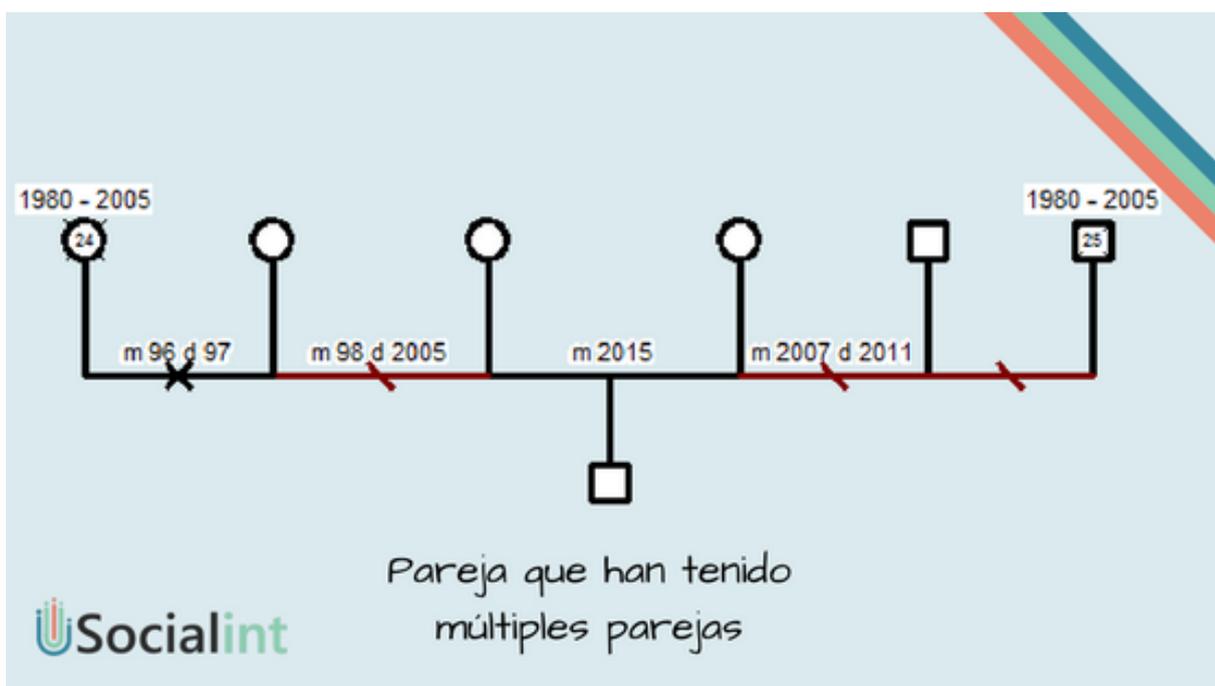


Hay símbolos especiales cuando: la pareja está embarazada, ha habido muerte fetal, muerte al poco de nacer, aborto espontáneo o aborto provocado.



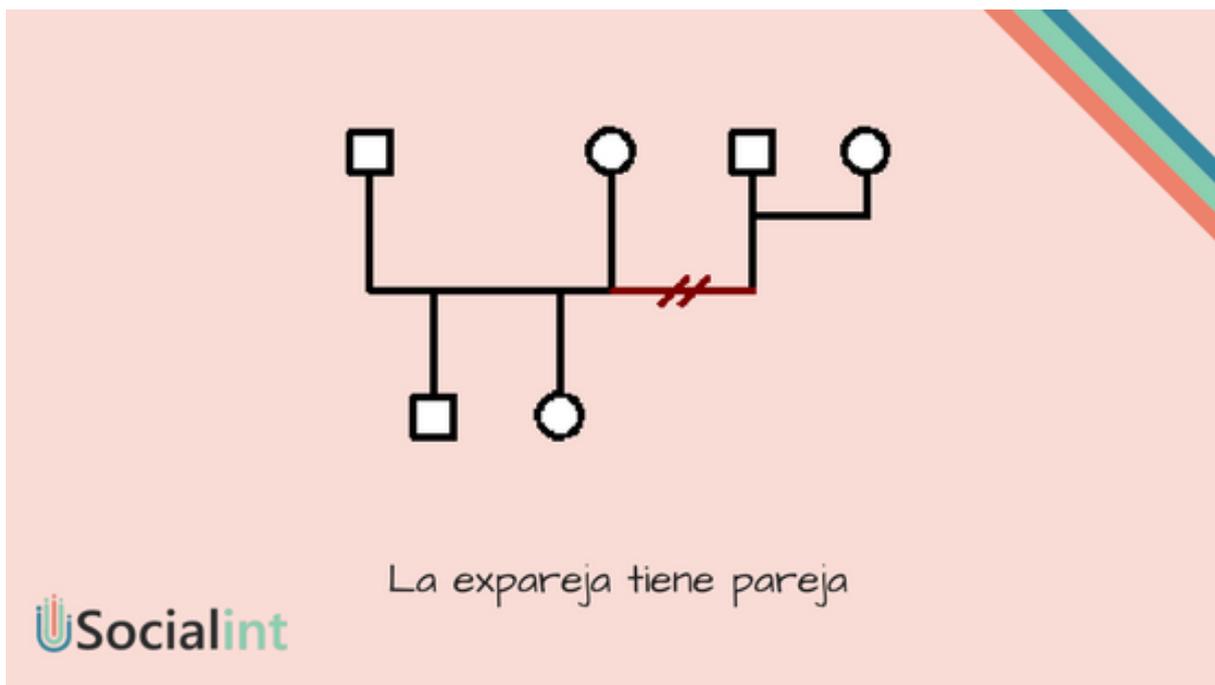
Para representar las relaciones familiares:

Las personas representadas están unidas por líneas que indican sus relaciones biológicas y legales.



Para representar las relaciones emocionales:

Las relaciones que unen a los y las miembros de una familiar pueden ser muy diversas.



Por dónde comenzar a hacer el Genograma

Todos los Genogramas no son iguales. Dependiendo de la familia, del recurso del que atiendes a la persona, de los objetivos planteados a priori... hay una información que es fundamental exponer, y otra que sin embargo es secundaria. Eso no quiere decir que en el informe no se recojan todos los datos, solo que en el Genograma plasmamos aquello que pueda ayudar a la o al profesional. Piensa en el genograma como un esquema donde se refleja lo más destacable para el caso. Si se sobrecarga sería difícil su interpretación, y por lo tanto sería una herramienta poco útil.

Para comenzar a realizar el Genograma hay que empezar por entrevistar a la familia. Cuantos más miembros entrevistamos mejor resultado obtendremos, porque aporta no solo mayor información, sino más perspectivas de una misma realidad. Esto puede ser muy útil e importante tener en cuenta a la hora de abordar una problemática familiar. Hay que tener también en cuenta que hay situaciones que la familia puede ocultar, bien por miedo a las consecuencias de que esa información sea conocida, bien por resultar dolorosa, o porque no le dan importancia.

Cómo se hace un Genograma

Al construir un genograma pasamos por tres fases: el trazado de la estructura familiar, el registro de la información familiar, y el trazo de las relaciones entre los miembros de la familia.

I. Estructura familiar

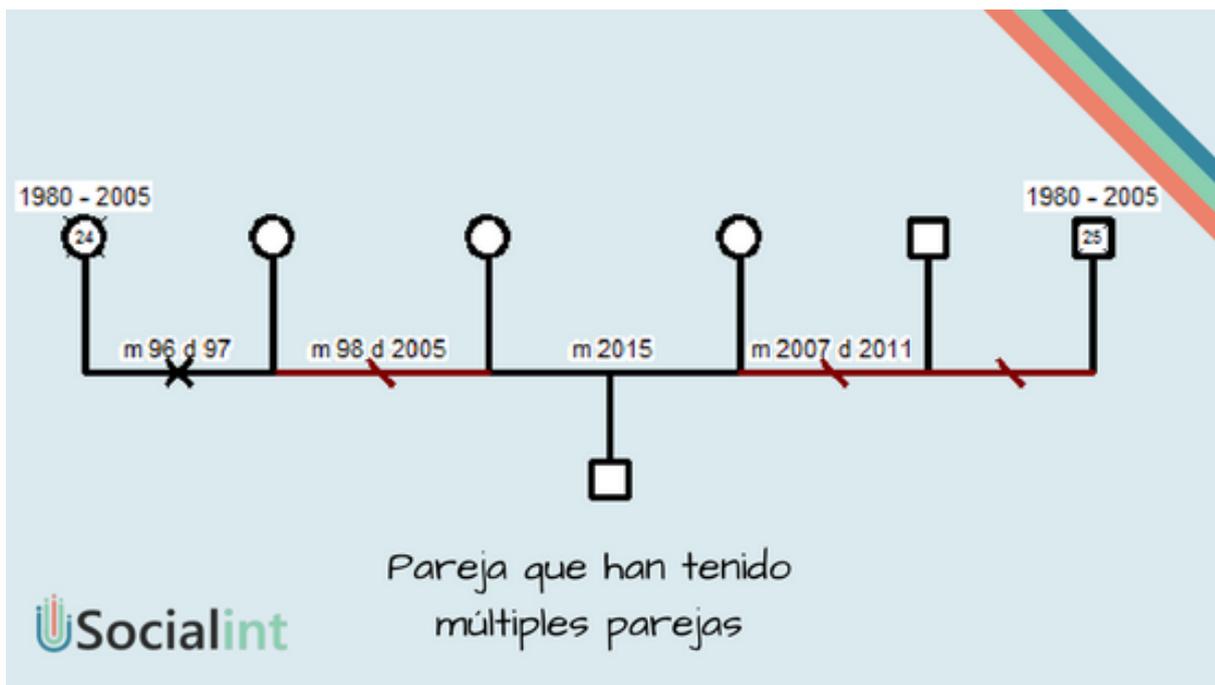
Este es el eje central del Genograma: representa a todos los miembros de la familia y cuáles son las uniones que se producen entre ellos, tanto biológicas como legales, siendo representada la información básica con la simbología antes mencionada. Aquellos genogramas que representemos, que sean extensos y tengan más de tres generaciones, se presupone que las personas del pasado están fallecidas, por lo que no se marcan como fallecidas. Solo indicamos las muertes relevantes.

I.1 Relación de pareja

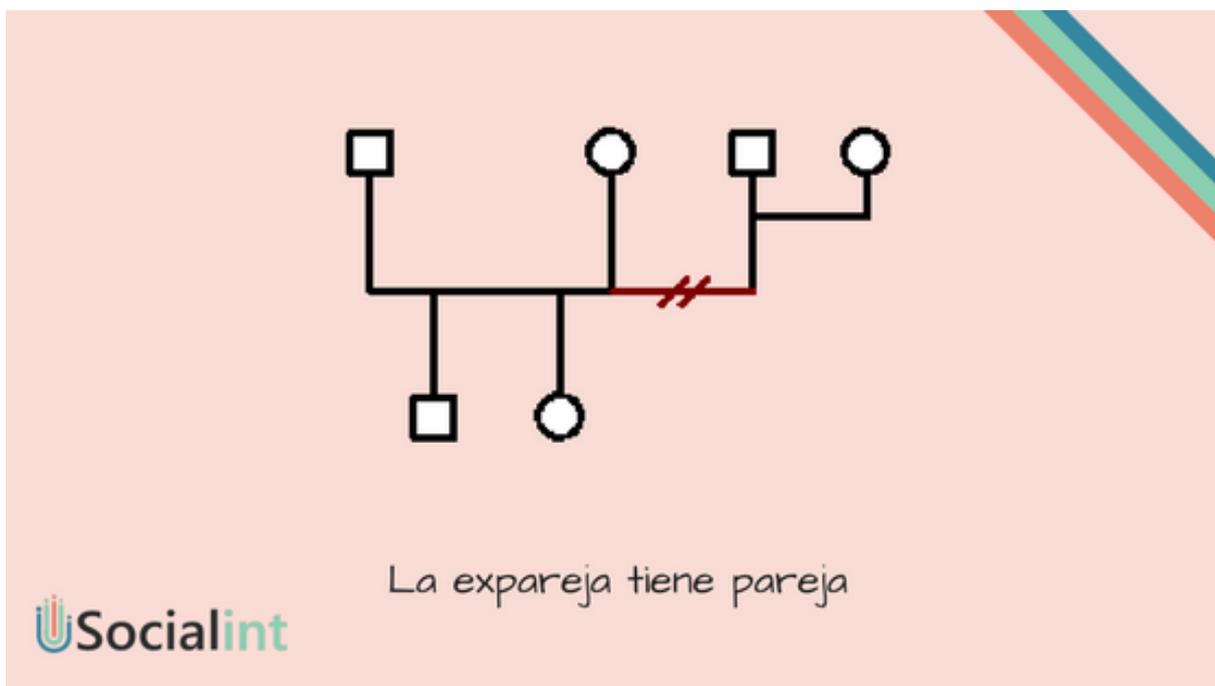
Dos personas que tienen una relación están conectadas por líneas horizontales, situando si es una pareja heterosexual, por lo general, al hombre a la izquierda y a la mujer a la derecha;

-  Si tienen una unión de matrimonio, se señala con la “m” seguida del año cuando la pareja contrajo matrimonio.
-  Si están en situación de separación por la “s” y el año.
-  Si está en situación de divorcio por la “d” y el año.

En la línea de unión entre la pareja se señalará cada una de ellas: en convivencia, matrimonio, divorcio, separación... Cuando se han tenido múltiples parejas, resulta más práctico poner el orden de las relaciones de izquierda a derecha, colocando el más reciente en último lugar. Sin embargo, esto se puede complicar cuando cada miembro ha tenido varias parejas e hijos, siendo más factible en estos casos situar la pareja reciente en el centro y las ex-parejas por ambas partes a cada uno de los lados.

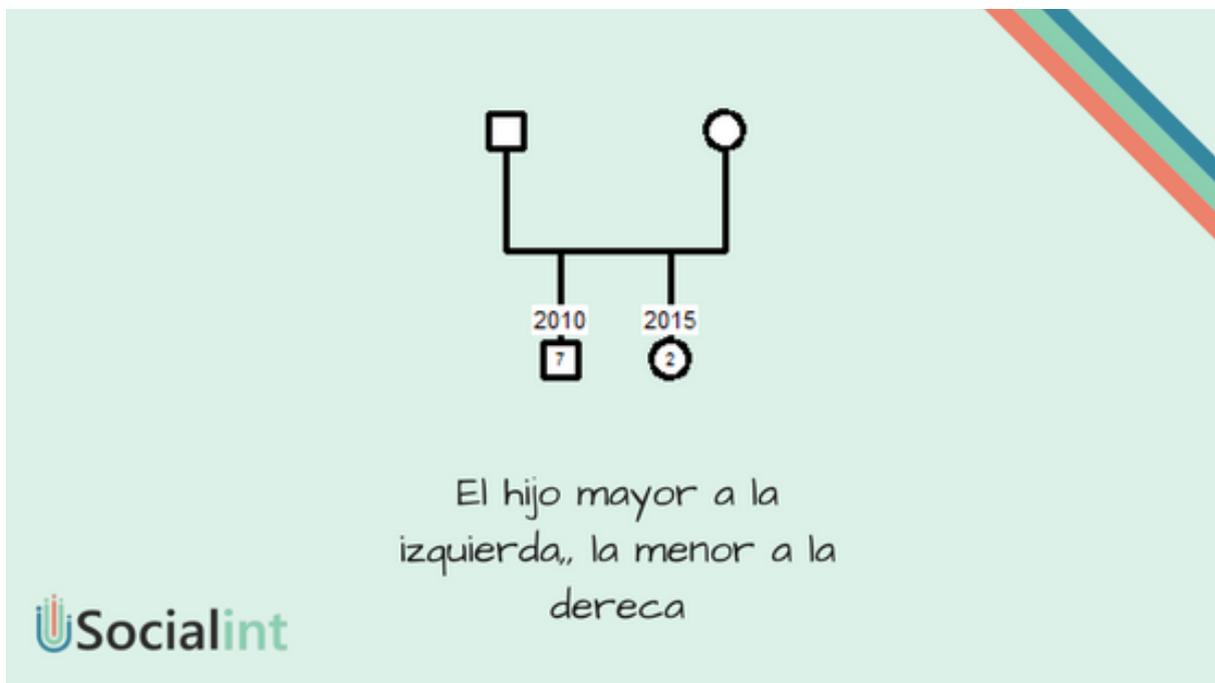


Si las exparejas han tenido o tienen parejas y es un dato relevante, se puede trazar una segunda línea encima de la línea del primer casamiento. Por ejemplo:



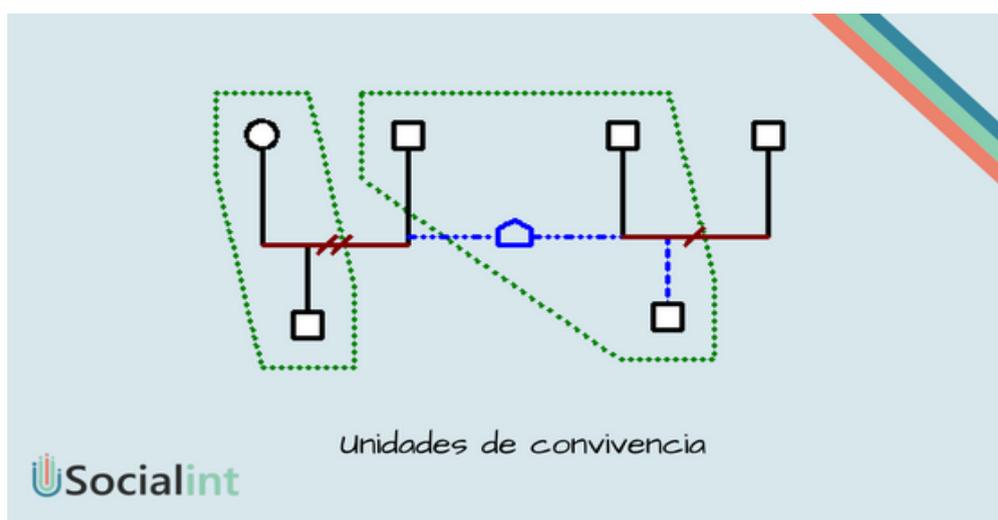
1.2 Orden de los hijos y las hijas

Cada hijo o hija pende de la línea que une a la pareja, y se van situando de izquierda a derecha desde el mayor al más joven.

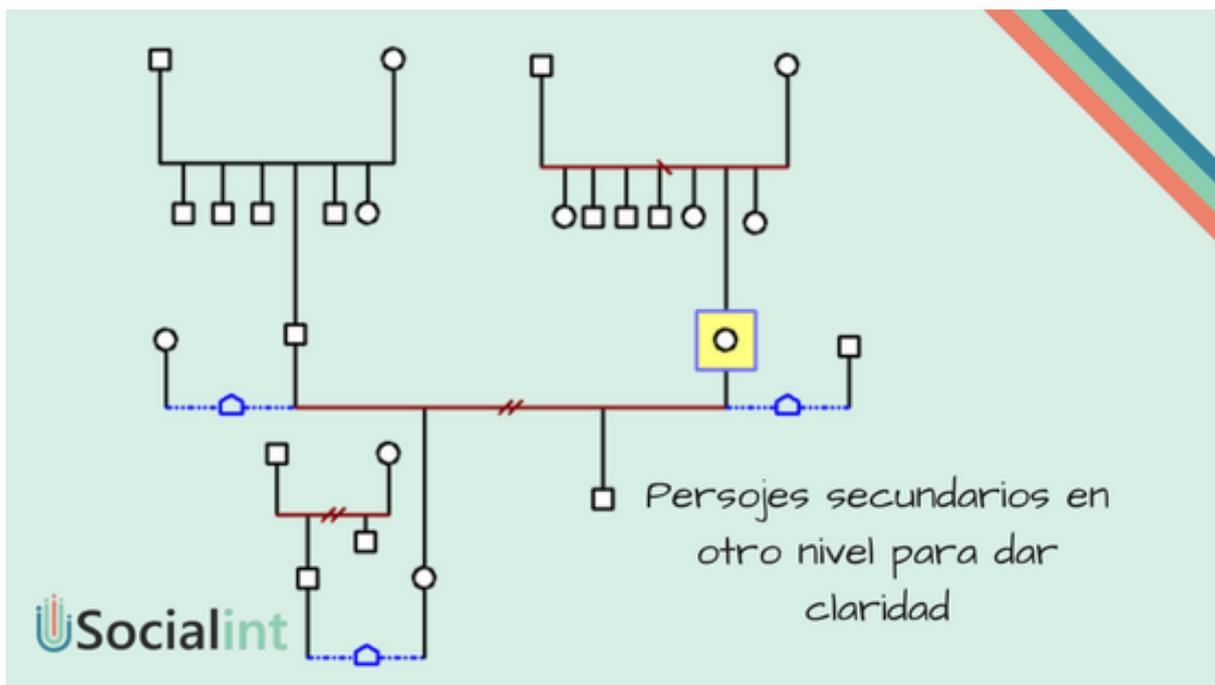


1.3 Unidades de convivencia

Se utilizan líneas de puntos como podemos ver en el ejemplo.



Hay casos en los que la familia es tan grande, que para que se entienda bien el genograma es necesario poner personas que tienen menos relevancia que nuestros sujetos importantes, en otras posiciones diferentes.



2. Registro de la información familiar

Según se va realizando la estructura del genograma también se pueden ir añadiendo los datos.

2.1 Información demográfica

- ✚ Nombres y apellidos de los miembros de la familia.
- ✚ Fechas de nacimientos y fallecimientos.
- ✚ Fechas de matrimonios, divorcios...
- ✚ Niveles educativos.
- ✚ Profesión.

2.2 Información sobre el nivel de funcionamiento de la familia

- ✚ Datos médicos.
- ✚ Datos emocionales.
- ✚ Datos comportamentales.

Se tratan de datos medianamente objetivos. Por ejemplo, el consumo de tóxicos, la ausencia en el trabajo o centro educativo, casos de éxito.

2.3 Los sucesos familiares críticos

Las fechas importantes señalan las transiciones por las que han pasado:

- ✚ Cambios de relaciones.
- ✚ Migraciones.
- ✚ Fracasos y éxitos.

Estos últimos pueden coincidir con la información demográfica, debido a que, por ejemplo, puede existir algún fallecimiento o un nacimiento que supongan un proceso difícil para la familia. Si se considera necesario, se puede poner una cronología al lado del genograma. Esta cronología es una relación de sucesos importantes en la historia de la familia, que pueden ser relevantes para el caso, de tal forma que se ordenan los hechos por fechas. La manera de especificarlo es “año Reseña de lo ocurrido”. Por ejemplo:

- ✓ 1989 La familia se traslada a vivir a España
- ✓ 1990 nacimiento de Antonio (último hijo)

Si el genograma es un documento “individual” dentro del expediente, es importante detallar todos los datos en un documento anexo. Si va como parte de un informe, el resto de información más detallada se especifica en el interior del informe. Por lo que esta cronología no se suele utilizar en este último.

3. Trazo de las relaciones entre los miembros de la familia.

En la entrevista con la familia, los miembros pueden expresar directamente las relaciones existentes entre unos y otros, o indirectamente mediante comentarios o la evitación de ellos. La observación es una parte fundamental en este apartado, para captar esas situaciones que se pueden estar dando que pueden ser claves del problema. Las relaciones que una persona mantiene con el contexto pueden definir en gran medida a la persona, los problemas que se pueden estar dando y las fortalezas que tiene. Asimismo, se podrá establecer si la familia tiene apoyo o no, si reproduce patrones de comportamiento familiares... En definitiva, se puede detectar el funcionamiento familiar. A veces las relaciones son muy subjetivas, y cada miembro puede tener una visión de la relación diferente a otra. El genograma se puede complicar demasiado, llegando a ser ilegible, por lo que es más productivo señalar sólo aquellas relaciones que sean importantes destacar por ser relevante para el caso. Si aun así no fuera posible, quizás sería más conveniente

realizar un genograma anexo únicamente con las relaciones y/o explicarlas en un documento o en el informe del que forma parte el genograma. El genograma, al ser una representación gráfica, ayuda a identificar las pautas de funcionamiento familiar, la presencia de síntomas, las pautas de relación que se repiten de una generación a otra, las coincidencias de fechas (nacimiento y fallecimientos, fallecimientos y aparición de problemas o síntomas de enfermedad...), los momentos del ciclo vital en que se producen determinados acontecimientos (emancipación tardía de hijos e hijas, embarazos o fallecimientos inesperados...).

Entrevista tipo para elaborar un genograma

La primera entrevista que realizamos con la familia es donde se da una recogida de datos y donde se expone la problemática familiar. Según el clima que se genere o las actitudes que observemos, podremos decidir entrevistar a más o menos familiares. Es importante tener en cuenta que a cuanta mayor cantidad de personas entrevistamos, más información podremos obtener, y más perspectivas de una misma realidad que nos pueden ayudar. Además, estas aportaciones, nos permiten observar las relaciones familiares que se dan. Esto es lo que se conoce como el efecto Rashomon. El tiempo que le dedicamos a la entrevista es conveniente que no sea demasiado largo. Más de una hora es excesivo, debido a que las personas se pueden ver saturadas. Si necesitáramos más tiempo es conveniente dividirlo en más días. Al recoger la información es importante empezar desde lo más cercano a lo más lejano:

- ✚ Datos de la familia nuclear, datos de la familia extensa.
- ✚ Problema actual. Otras problemáticas en las que se ha visto envuelta la familia que consideran que podrían haber afectado.
- ✚ Realizar preguntas sencillas de fácil respuesta. Una vez vamos entrando, podemos realizar preguntas más complejas o que puedan tener mayor contenido emocional.

Hay que tener en cuenta que muchas veces las familias traen una demanda en concreto. Sin embargo, a medida que vamos avanzando, se detectan otras problemáticas, o situaciones que afectan al desarrollo de ese problema. Un ejemplo de preguntas que podemos realizar son:

- ✚ ¿Quiénes viven en el domicilio en la actualidad? Nombre, fechas de nacimiento, a qué se dedican...

- ✚ ¿Hay personas de la familia nuclear que se haya independizado? (hijos/as mayores de edad, o que viven con otros familiares) ¿Mantienen contacto? ¿Cómo es la relación?
- ✚ ¿Cómo es la relación de las personas que viven en la vivienda?
- ✚ Datos de la familia extensa: primero de una parte y luego de otra. Nombre, fecha de nacimiento y de fallecimiento si fuera el caso, a qué se dedica, relaciones...
- ✚ ¿Viven cerca? ¿Cómo es la relación con ellos?
- ✚ ¿Hay personas importantes para la familia que consideran de apoyo?
- ✚ ¿Cuál es la problemática en la que se encuentran en la actualidad? ¿A que creen que es debido?
- ✚ ¿Desde cuándo se está dando?
- ✚ ¿Quiénes conocen el problema?
- ✚ ¿Alguien de la familia ha tenido un problema similar?
- ✚ ¿Han acudido o están acudiendo a otros recursos para su solución?
- ✚ ¿Han ocurrido recientemente acontecimientos importantes o que quieran destacar en la familia?

Hay que tener en cuenta qué información queremos obtener. En la entrevista es importante que las personas se sientan cómodas y que poco a poco se vayan relajando. Avisarlas desde el principio en qué consiste esta primera parte, para que no se sientan violentas ante la situación. Durante la entrevista la observación es fundamental. Podemos detectar si hay personas que no se sienten cómodas hablando con el resto de la familia, o se sienten violentadas. Por lo que podemos indicar que con esas personas tendremos entrevistas individuales. En el caso de menores, es importante proporcionarles ese espacio donde además la entrevista sea más adaptada utilizando recursos como dibujos o juegos (pedir permiso para entrevistar a los y las menores solas). Además, tener en cuenta la perspectiva histórica es importante para trazar la evolución de la familia. Por ejemplo:

- ✚ ¿Cómo reaccionó la familia cuando nació este hijo?
- ✚ ¿Le pusieron el nombre por algún familiar o persona del pasado? ¿Quién era esa persona?
- ✚ ¿Cuándo emigraron? ¿Cuál fue el motivo?
- ✚ ¿Cómo fue esa adaptación de la familia al nuevo contexto?

De esta manera se puede observar la adaptación de la familia a las nuevas realidades, lo cual nos Interpretación de Genogramas

La interpretación del genograma

Como hemos visto, los Genogramas sirven para mucho más que para recoger información. En ellos podemos detectar pautas redundantes en los sistemas familiares, pautas de funcionamiento, relaciones y estructuras que continúan o se alternan de una generación a otra. Por lo tanto, es importante atender no solo al contexto actual sino también al histórico. Según Carter (1978) se da un “flujo de ansiedad” en el sistema familiar, el cual puede ser vertical u horizontal.

Para interpretar Genogramas nos basamos en la Teoría de los Sistemas Familiares de Bowen. Estos puntos no hay que seguirlos al pie de la letra, pero si puede servir de guión a tener en cuenta para su evaluación. Indica la dinámica que siguen y las costumbres culturales.

1.- Estructura familiar: Permite formular hipótesis sobre cuestiones, roles y relaciones familiares probables basadas en expectativas normativas. En este punto analizamos la composición de hogar, las relaciones fraternas.

2.- Adaptación al ciclo vital: Se refiere a las transiciones en el ciclo vital a las cuales se adapta la familia. Las edades y fechas en el Genograma nos permiten ver si los sucesos del ciclo son los esperados. Si no fuera así, habría que identificar las posibles dificultades.

3. Repetición de pautas a través de las generaciones: Las pautas repetitivas se dan en el funcionamiento, en las relaciones y en la estructura familiar. El reconocer dichas pautas disfuncionales, puede ayudar a las familias a modificar y así no transmitir las en el futuro.

4. Sucesos de la vida y funcionamiento familiar: Los sucesos de la vida están interconectados con los cambios en el funcionamiento familiar. Al registrar fechas de sucesos, se pueden observar «coincidencias» que en un principio parecían sucesos desconectados. En este punto, uno de los aspectos a destacar es la reacción de aniversario.

5. Pautas vinculares y triángulos: Las pautas vinculares en las familias pueden ser muy diversas. Sin embargo, en el Genograma podemos observar pautas que hay que investigar.

6. Equilibrio y desequilibrio familiar: Se puede observar un equilibrio y desequilibrio en la estructura, los roles, el nivel de funcionamiento y los recursos de la familia. Normalmente en una familia se equilibran unas con otras, hay que ver cuáles destacan. (Luis, s.f.)

Ventajas y desventajas

Ventajas: El enfoque ecológico busca la total interacción de todos los elementos internos y externos de la situación problema.

La idea básica de las que se nutre esta escuela o enfoque parten de la estrecha relación del Trabajo Social con la realidad social, bien sea para influir e programas sociales o para ayudar a los individuos a enfrentarse a situaciones irracionales.

Por otro lado, este enfoque se preocupa por la distribución dentro del espacio social (país, región), de los problemas sociales, de acuerdo a los distintos grupos humanos (etarios, sexuales, étnicos, laborales, etc.).

Desventajas: Si alguna crítica puede hacerse a este enfoque es que sigue manteniendo influencias, en sus orígenes, lineales (funcionalistas) que se han ido superando con el paso del tiempo, abandonando el modelo médico que utilizo en un principio.

Papel del Trabajo Social

Históricamente el Trabajo Social ha tomado en consideración el ambiente del individuo, en casos de marginación, de una forma lineal. El enfoque ecológico intenta que este “abordaje” se lleve a cabo desde otra perspectiva, teniendo en cuenta el doble juego de desequilibrios, que se da en la relación hombre- medio contemplándolo como una misma unidad de atención.

Los distintos enfoques tradicionales en Trabajo Social han apuntado hacia la mitigación de la pobreza, la intervención sobre los conflictos psíquicos del individuo y hacia la modificación del ambiente. La total interacción de todos los elementos internos y externos de la situación problema, es la propuesta de estudio que hace el enfoque ecológico.

El Trabajo Social reconoce hoy en esa interacción hombre-medio hay un condicionamiento mutuo, cuyos resultados no siempre son positivos para ambos, implicando un estado de ruptura.

Recomendaciones

El profesional en Trabajo Social debe en lo posible a través de sus conocimientos y habilidades capacitar, educar y facilitar a los sujetos en cuanto a su parte interna como individuos, pero también en la relación que este mantiene con su entorno.

Se recomienda realizar un cierre del proceso lo menos traumático posible, teniendo en cuenta que los individuos ya han generado empatía con el profesional y que son ellos quienes deben continuar con su progreso y desarrollándolo de la mejor manera aplicando y teniendo en cuenta las apreciaciones y herramientas suministradas por el Trabajador Social.

El Trabajador Social debe aplicar las técnicas e instrumentos acordes a este enfoque, ya que estos elementos le proporcionan mayor claridad y entendimiento frente a la situación de los participantes y las posibles acciones a ejecutar. (Jimenez, 2012)

2.2 Procedimiento para el conocimiento y análisis de la realidad

Todas las personas vivimos inmersas en la realidad que nos rodea. Cotidianamente, aunque muchas veces no nos demos ni cuenta, nos enfrentamos a situaciones en las que tenemos que tomar decisiones que afectan a nuestro discurrir, a nuestra vida. Para tomar estas decisiones, de una manera u otra, somos conscientes de que debemos conocer la realidad social.

La decisión de qué piso alquilar puede proceder de diversas estrategias de conocimiento. Podríamos, por ejemplo, preguntar a alguien que posee mucha información del mercado inmobiliario y dejarnos aconsejar, o que un familiar nos diga cuál es la mejor opción; en este primer caso nos hallaríamos ante un modo autoritario de conocimiento, donde no incorporamos a la decisión argumentos propios, sino que nos nutrimos de una fuente de conocimiento que suponemos cualificado. Podríamos también, por qué no, ponernos a rezar y que alguna entidad superior nos ilumine y nos diga cuál es la mejor opción, o llamar a una adivinadora para que nos aconseje qué piso le provoca las mejores vibraciones. En este segundo caso nos hallaríamos ante un modo místico de

conocimiento, ya que nuestra decisión se halla determinada por "estado de gracia" del productor de conocimiento. Finalmente, podemos pensar que si queremos encontrar el mejor piso debemos estudiar los precios de las diferentes viviendas, su cercanía a la universidad, la existencia cerca de comercios y tiendas de alimentación, el equipamiento de la vivienda, las características de los posibles compañeros o compañeras, etc.; en este último caso estaríamos asumiendo un modo lógico-racional de conocimiento, ya que la decisión se ha tomado a partir de los procedimientos por los cuales se ha construido el conocimiento.

Estos tres tipos de conocimientos fueron enunciados hace algún tiempo ya por Walter Wallace (1980). Podemos estar de acuerdo en que cuando menos la última opción nos permite sistematizar la comprensión de la realidad social. Por eso Cohen y Nagel (1971) afirman que la ciencia parte de un intento de buscar la verdad y adquirir conocimientos generales y sistemáticos sobre la realidad social. Aun así, los tres modos de conocimiento no son excluyentes entre sí, y además ninguno, por principio, nos garantiza al 100% alcanzar la verdad. Un ejemplo de ello lo tenemos en el siguiente video, en el que en clave de humor se puede apreciar claramente las distintas formas de conocer la realidad (el conocimiento autoritario, el místico y el lógico-racional) y cómo influyen en las decisiones sobre esta realidad.

El conocimiento lógico-racional, aunque no es infalible como hemos visto, se muestra sin duda la mejor forma de analizar la realidad social, y nos remite por lo tanto al concepto de ciencia y método científico.

La ciencia puede definirse como un conjunto de conocimiento sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico.

El método científico es un modo de resolver problemas siguiendo una forma de actuación que consiste, esencialmente, en observar, clasificar, demostrar e interpretar fenómenos, de manera que posibilite la predicción y la explicación de cuestiones significativas (González, 1997:13). (Técnicas de investigación social, s.f.)

UNIDAD III

La intervención, propósito y procedimientos

3.1 La planificación de las acciones profesionales

Trabajo Social se puede ubicar en el ámbito de la ACCIÓN SOCIAL, de las relaciones sociales, entendidas como conductas sociales recíprocamente referidas y orientadas.

Kisnerman (1998, 135) afirma que lo social es una producción humana, proceso y producto; su naturaleza es histórica, se establece a través de relaciones entre sujetos que constituyen y comparten nudos de significados, desde las relaciones, desde lo colectivo, las acciones y los lenguajes.

Por su parte, para Weber (1963, 18 - 20) la acción social está referida a la acción de los otros (individual y conocida, o plural, indeterminada y desconocida); puede ser pasada, presente o esperada y supone una respuesta. No todo contacto con el otro, tiene carácter social: solo, cuando la acción está dirigida con sentido, cuando se obtienen respuestas. Las acciones pueden ser clasificadas de acuerdo con la orientación consciente del individuo que las realiza, es decir cuando interviene la conciencia, así:

Racionales, con arreglo a fines, determinadas por expectativas en el comportamiento tanto de objetos del mundo exterior como de otros seres; las expectativas se asumen como medios para el logro de fines racionalmente sopesados y perseguidos – guiadas por la reflexión y el cálculo.

Con arreglo a Valores, determinadas por la creencia consciente en el valor ético, estético, religioso etc., sin relación directa con el resultado.

Afectivas, especialmente emotivas, determinadas por afectos y estados sentimentales actuales.

Tradicionales, determinadas por costumbres arraigadas. Raras veces la acción social está exclusivamente orientada por uno solo de estos tipos; que en la práctica se entrelazan, aunque siempre hay uno dominante.

Esto significa que la intervención profesional de trabajo social es una producción humana, en constante proceso de consolidación, pero a su vez producto de interacciones; que se da contextualizada y está recíprocamente referida y orientada.

Dentro de un esquema interaccionista, la interpretación de la acción implica el reconocimiento de sus sentidos, de los motivos de los actores, de sus representaciones en el marco de los hechos culturales y las estructuras de significados. Así cobra importancia el lenguaje, más allá del contexto gramatical y semántico: se ubica en el de la pragmática lingüística, para la comprensión de la vida social, en cuanto permite conocer la manera como los actores participan en diálogo e interactúan; la comunicación, en consecuencia, se torna fundamental para comprender la acción (Uricoechea, 1999, 26).

La práctica profesional por su parte, se da en un espacio: el campo de las relaciones sociales del Estado, las instituciones privadas, las ONG'S, los sectores populares, en la perspectiva de proponer, administrar y gestionar servicios sociales (CELATS, 1985, 73). Los y las Trabajadores (as) Sociales “prestan sus servicios en agencias de trabajo social o de servicios sociales, públicas o privadas, donde ofrecen ayuda a personas, grupos, organizaciones y comunidades, con el fin de orientar una gestión, asesorar una acción, prestar una ayuda material, informar, investigar, planificar, Ander Egg (1996, 31) o bien como lo expresa Boris Lima (1983) “la práctica representa el conjunto de acciones mediante las cuales un sujeto modifica un sujeto o una realidad exterior a él, en un contexto social determinado.

Profesión

La división científica de las profesiones es resultado de procesos de investigación por objetos de conocimiento; cada una posee una determinada especificidad respecto a sí misma y en relación con las otras profesiones; la especialización de las acciones, no-solo es fruto del conocimiento, sino de competencias que se evidencian en los servicios que prestan a las personas y en las formas de ejercer su trabajo; toda profesión requiere destinatarios de las acciones.

Shön (1996, 188) plantea una triple división del conocimiento profesional: un componente de disciplina o ciencia básica (conocer), otro de ciencia aplicada o ingeniería de procedimientos (hacer), diagnósticos y soluciones y un tercero de destrezas y actitudes para servir al cliente (ser). Estos se relacionan con aplicación, justificación y status. Afirma igualmente que los problemas del mundo no están perfectamente definidos, por lo cual es necesario reconsiderar la aplicación de conocimiento profesional en situaciones de incertidumbre, complejidad, singularidad, para no caer en los límites de la racionalidad técnica, sino construir el conocimiento en la acción (187). Así, el profesional requiere convertirse en investigador para construir modelos acordes con las nuevas realidades; “reflexionar sobre la reflexión de la acción”, recuperar la experiencia, repensarla por medio del análisis, autocrítica, ya sea desde lo metodológico, lo teórico o sobre la resolución de los problemas. Lo básico es crear nuevos conocimientos como aporte al desarrollo profesional.

Los actos de la vida cotidiana de las (os) profesionales producen un tipo especial de conocimiento, por lo general tácito, implícito en pautas de acción y percepción. Este “saber cómo” en la acción, se manifiesta en desempeños, en procedimientos especiales, que incluyen tanto actos de reflexión sobre las actividades, reconocimiento y juicio, como ejercicio de destrezas físicas y comunicacionales. Ese saber se va construyendo en la práctica y se va cualificando, haciendo eficiente y autónomo; se da en zonas indeterminadas, inciertas, singulares o contradictorias, según el contexto y el profesional.

La construcción del “saber práctico, artesanal”, es rigurosa, a su manera; desarrolla multiplicidad de intervenciones, como maneras de enfrentar eficaz y sabiamente situaciones nuevas y retadoras, desplegar destrezas para las que se no pueden prescribir procedimientos o reglas. Hoy en día resurge el interés por reconsiderar el conocimiento profesional, las competencias que se despliegan en situaciones de incertidumbre, complejidad y singularidad. (186-196).

Aunque el saber práctico es importante y eficaz en determinados momentos, los problemas actuales requieren procesos de profesionalización (formación académica) para formularlos, comprenderlos y aportar a su resolución, para lo cual es necesario el desempeño de roles diferentes al de técnico o académico, ejerciendo funciones en diversas instituciones públicas, privadas, Ong's.

El decreto 2833, ya citado, expresa en su artículo 1º “... se entiende por Trabajo Social la Profesión ubicada en el área de las ciencias sociales que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social”. Trabajo Social como profesión, está dotado de un conjunto organizado de elementos teóricos sobre los cuales se apoya la práctica, a través de métodos y procedimientos apropiados en función de modificar, cambiar o transformar la realidad social en el ámbito individual, grupal o de colectivos:

El Trabajo Social, como profesión, aporta al objeto de intervención y desde éste vuelve a la teoría para enriquecerla, pues la teoría de por sí no es transformadora, debe trascender a lo práctico para objetivarse y materializarse.

Aunque el concepto de profesión implica una amplia gama de matices en correspondencia con niveles diferentes de complejidad se define como un quehacer específico al servicio de una sociedad que utiliza un saber científico o disciplinar; se trata de la aplicación del mejor saber disponible en función de resultados. (Candamil Calle, 1999, 51). (Gil, 2001)

Necesidades, planificación social y sin falta Trabajo Social

Sin duda alguna hay que reconocer que la planificación es un proceso innato en los seres humanos y que desprende cada una de las acciones que se dan desde la cotidianidad, que, aunque en muchas ocasiones no sea un proceso consiente estamos revisando situaciones y estableciendo estrategias orientadas para el bienestar propio.

La definición o concepción de planificación social ha tenido una serie de variaciones respecto a las etapas históricas y en respuesta a las necesidades humanas, es así como el planteamiento de Eduardo Bustelo toma fuerza al establecer que “la planificación social puede ser conceptualizada como el intento de aplicar el conocimiento a la sociedad a fin de obtener el mejoramiento de la calidad de vida de la misma, en términos de la satisfacción de las necesidades humanas.”, con esta definición se deriva una serie de posturas que permiten generar un proceso de reflexión sobre el manejo o trascendencia que la planificación ha tenido:

- ✚ Modelo de reforma social "desde arriba" y que desarrolló un conjunto de justificativos, métodos y técnicas para implementar la planificación desde el Estado.
- ✚ La movilización social y el aprendizaje social para posibilitar una transformación "desde abajo", tomando como base la sociedad civil.

- ✚ La comunicación social que conceptualiza a la planificación como una narrativa argumentativa acerca de un futuro deseado.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la planificación social integra una serie de elementos de tipo político, técnico, comunicativo, civil entre otros que posibilita que los procesos que se desarrollen amplíen las opciones hacia mejorar la calidad de vida de los individuos, de aquí parte la relación directa con Trabajo Social ya que según los argumentos de Natalio como Kissnerman esta disciplina es de personas y para las personas, poniendo interés en la realidad donde se produce el problema, su perspectiva es comunitaria y más global y entiende que la necesidad debe ser realizada como una acción de apoyo y prevención en un proyecto mayor, mas integral, de esta afirmación se puede decir que las necesidades enmarcan las acciones y procesos que desde Trabajo Social se realizan y están directamente relacionadas con los procesos de planificación social desprendiendo de allí la importancia que estas merecen en los procesos sociales como ejes sobre las cuales se direccionaran cada una de las alternativas que se establezcan.

Desde la lógica que supone que una necesidad puede traer consigo una problemática y que desde los procesos sociales y políticos debe darse una respuesta a esa necesidad o problemática Bustelo propone una serie de estrategias que permiten dar respuesta a estos problemas definición y conceptualización del problema, construcción de una estructura o red de relaciones. Formulación de una política, diseño de estrategias alternativas e Implementación de planes o programas, desde esta lógica es de real importancia reflexionar sobre el papel que el Trabajador Social cumple como orientador de estos procesos donde verdaderamente se tengan en cuenta las necesidades sociales, ya que de esto dependerá en gran medida contribuir de forma positiva al desarrollo de las comunidades.

La diversidad y las características que día a día se hacen más diversas en las sociedades son un factor relevante para tener en cuenta, así que una de las funciones del trabajador social se enmarca en el reconocimiento de los diferentes procesos se den en las comunidades para así poder establecer alternativas donde exista correlación entre las necesidades y las estructuras sociales.

Así mismo el papel que juega el Estado y que desde la ciudadanía misma se den, ya que estos son los principales implicados en el pleno desarrollo de los procesos de planificación social y desde una perspectiva de desarrollo comunitario los miembros de las comunidades a través de procesos de autogestión, participación, organización pueden llegarse a construir procesos que generen beneficios para los mismos, ya que ellos son los principales actores de estos procesos.

Finalizando es necesario reflexionar sobre que se está haciendo desde Trabajo Social, por lo cual hay que resaltar los desafíos que se dan desde la disciplina se incorporan en los procesos de intervención o de formulación y diseño de políticas que verdaderamente se direccionen a mejorar las condiciones de los individuos donde los derechos humanos primen; es así como el profesional en Trabajo Social deberá tener elementos teóricos, prácticos y metodológicos que le permitan comprender la realidad social de una manera integral para que de esta manera se convierta verdaderamente en un actor de gran trascendencia en los procesos donde la planificación social sea la protagonista. (SÁNCHEZ, 2012)

3.2 Perspectiva de intervención desde el Trabajo Social

Intervención

El término deviene del latín Inter. venire que significa venir entre. Tiene dos significados, uno restringido, alude a la actuación del profesional dirigido a objetivos concretos; El otro, global, la interpreta como el proceso que en un tiempo y meta contexto desarrolla el sistema constituido por los profesionales y las personas que motivan su trabajo". (Coletti, Mauricio y Linares, 1997).

La intervención se concibe como la acción de mediar en un fenómeno, en una situación o en una problemática no resuelta, a partir de su inaceptabilidad, pues afecta la vida cotidiana de algunos individuos. Se realiza a partir del conocimiento y comprensión que se posee sobre la problemática y sobre diferentes realidades subjetivas construidas mediante las representaciones y la comprensión interna de los hechos, tanto desde perspectivas particularizantes, como desde teorías sociales que aportan a la fundamentación de los procesos y los resultados.

La valoración de la situación social es punto de partida de la Intervención; la idea sobre qué de ella debe ser cambiado, se asume con carácter prescriptivo, desde la consideración de determinados actores sociales, en términos de insostenible, injusta y/o poco satisfactoria, para quienes la viven (Corvalán, 1996, 1-5).

La Intervención se refiere al actuar del profesional, dirigido a un colectivo (grupo, población territorial, institución, organización) o individuo, para la transformación de una situación específica a partir de una realidad contextual; propicia el mejoramiento de la calidad de vida.

Se interviene para cambiar, transformar o modificar situaciones problemáticas, para lo cual es necesario analizar cada asunto de la situación o de los hechos en sus diversas manifestaciones, relaciones y en las implicaciones que cualquier alternativa pueda ocasionar. Es necesario atender y prever riesgos; no solo desde lo empírico; también se requiere una visión conceptual, una fundamentación, en cuanto al comportamiento social del ser humano, en lo que hace referencia a las relaciones sociales, el entorno y su dimensión socio-económica, política y cultural.

Se interviene en las relaciones sociales y en la organización social, en política y en políticas, en economía, en procesos administrativos, en factores de orden moral y en todos aquellos aspectos que afectan la vida de los seres humanos y que se consideran insostenibles y/o poco satisfactorias, para quienes la viven.

La intervención está condicionada por el contexto (entorno social, institucional que requiere una explicitación y comprensión); en ella juegan un papel fundamental las concepciones de Valor y de Ética de los y las profesionales, desde los cuales asumen posiciones frente a categorías de bien o mal, de justo e injusto, bueno o malo, útil o inútil, y se ubican de acuerdo a los patrones culturales de los grupos y de las personas con quienes se va a interactuar. En la intervención está implícita una posición ideológica: tomar alternativas obliga a un juicio de apreciación sobre determinada posición referida al deber ser, a la significación de realización personal y social. El trabajo en ciencias sociales siempre ha estado acompañado de valores (no de juicios de valor o apreciaciones que no corresponden a la realidad), que van implícitos en las formas de abordar el problema, en los conceptos claves que se utilizan para explicarlos, en las intencionalidades o fines, que le dan el carácter, bien ideológico o burocrático.

Dependiendo del enfoque y el método que se siga, la intervención puede ser de tipo integracionista, bajo el supuesto de que el sujeto es capaz de progreso, mediante esfuerzos propios y la disponibilidad de posibilidades sociales para superar su problemática, que correspondería a una legitimación de la sociedad dominante, o bien de orientación de socio análisis, que busca problematizar la realidad social en que se encuentra, tomar conciencia y diseñar procesos para superarla.

En consecuencia, es importante distinguir dos tipos de Intervención Social, la socio política adelantada en torno a objetivos sociales globales y relacionados con el funcionamiento del modelo de desarrollo de una sociedad, promovida por el Estado o por las ONG a través formulación y aplicación de políticas sociales, mediante procesos críticos; y la denominada asistencial, caritativa o mejor no sociopolítica. (Corvalán, 2).

Trabajo Social en su Intervención es una forma de Acción Social, consciente y deliberada, realizada de manera expresa; integra los procedimientos operativos en un marco referencial teórico y/o empírico y en los supuestos ideológicos, políticos, filosóficos que las sustentan. La intervención supone un proceso, a partir del conocimiento que desde la misma problemática se posee: se identifica, busca una posición de equilibrio para evitar desviaciones especulativas o riesgos innecesarios; reconoce diferentes realidades subjetivas construidas mediante las representaciones y la comprensión interna de los hechos, desde perspectivas particularizantes y de teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, el proceso y los resultados. Algunos se refieren a la intervención profesional como ejercicio profesional, que expresa un saber hacer especializado.

Componentes para comprender la intervención profesional en Trabajo Social

Son diversos los esfuerzos que se han realizado en la Profesión por precisar sus componentes, que permiten comprender y dimensionar el Trabajo Social; en esta búsqueda se ha propiciado el avance reflexivo en los últimos congresos mundiales, latinoamericanos y nacionales, así como proyectos de investigación en Facultades de Trabajo Social y en las revistas nacionales e internacionales. Sobre la temática han sido reconocidos los aportes del CELATS, con su guía de análisis de la práctica profesional, las propuestas de Susana García referidas a la especificidad y rol profesional; de Nydia Alwin con respecto a las construcciones históricas e identidad de la profesión; de Nelia Tello

sobre investigación y modelos del Trabajo Social; los de las profesoras de la Universidad de Caldas, publicados en la Revista Eleuteria, en relación con la especificidad y formación profesional, así como diversos escritos realizados en las revistas nacionales e internacionales de la profesión, entre otros.

Cinco son los ejes conceptuales sobre los cuales se estructura el concepto de Intervención de Trabajo Social: objetos de intervención, sujetos, intencionalidades, fundamentación, metodologías y métodos. Estos se encuentran interrelacionados y condicionados por los contextos y las políticas sociales, la formación académica, que a su vez propician la constitución de identidades y reconocimientos para la profesión en las áreas y sectores en que se ejerce.

Objetos de intervención

Los objetos de Trabajo Social constituyen el componente inicial desde el cual se desarrolla su acción social. Sobre ellos afirma Cifuentes (1998, 46- 47): el objeto de Trabajo Social, como el de cualquier profesión, permanece, constituye el sustrato que permite definir la esencia de la profesión en tanto que es el eje conductor mediante el cual se articula la producción teórica, metodológica y técnica, al igual que la praxis particular. Es a partir de su estudio y de las propuestas de desarrollo que en torno a él se construyen, que se perfila y establece la identidad y el sentido de una profesión.

El objeto permanece, pero sus características varían por los cambios en la realidad y por los avances del conocimiento, que cuestionan el quehacer de la profesión. Se trata por consiguiente de entender que en el objeto se conjugan dos conceptos paradójicos: la continuidad y el cambio.

A partir de la anterior consideración se afirma que el Objeto de Intervención de Trabajo Social lo constituyen la realidad social, los comportamientos y relaciones sociales, las problemáticas sociales en las que se establecen relaciones entre sujetos; es la relación social la que los identifica y delimita, en el ámbito de individuo, grupos o instancias sociales (García, 1998, 99.).

Trabajo Social no interviene directamente en el fenómeno político planteado como generador de problemas sociales abordados por el estado (carácter histórico-estructural), sino propiciando condiciones para la implementación de programas de desarrollo,

políticas de bienestar, proyectos autogestionarios, así como para la organización y administración de servicios sociales (García, 39). García y otros (as) autores afirman que el objeto de intervención es el problema social, visto en términos de una situación social apreciada por los sujetos como inaceptable, porque atenta o amenaza su condición humana, al no ser resueltas o satisfechas sus necesidades y no poder superar esta situación por sí solo.

Kisnerman (1998, p.p. 136-158) aporta el concepto de representación social, fundamental para comprender las dimensiones subjetivas de la problemática social objeto de intervención. Afirma que cualquier situación existe a través del lenguaje, del que se desprende la significación co-construida subjetivamente a partir de representaciones, que trascienden lo particular y forman parte de la cultura, como un conocimiento socialmente elaborado y compartido, que permite comprender, interpretar, actuar con sentido práctico, asumir posiciones.

Las representaciones, como pensamientos constitutivos y constituyentes, inciden en la vida social como estructurantes a partir de las cuales se interpreta la realidad, contribuyen a configurarla a través de procesos sociales construidos históricamente por medio de la cultura, enmarcan la conformación de identidades personales y sociales, así como la expresión y configuración de los grupos y sociedades, contribuyen a legitimar el orden social. Se refieren a objetos o situaciones particulares asignadas a agentes sociales específicos, están referidas a algo y constituidas por alguien, ocultan la lógica del poder.

En ese marco, (Kisnerman) propone tener en cuenta el peso de las historias personales, las narrativas, construidas con criterios de valor, rescatar el componente hermenéutico, conjetural, pues los hechos históricos suceden entrelazados por las interacciones sociales. Enfatiza que Trabajo Social interviene a partir de interpretar y comprender las significaciones sociales.

También afirma que el objeto no es un a priori, se constituye por y en una red de relaciones, pues los problemas se manifiestan integrados a un sistema de elementos, hechos, situaciones y condiciones, dados en un tiempo, espacio y circunstancias concretas. Una situación se hace problemática social cuando afecta, desorganiza, desequilibra a una persona o a un colectivo. Las problemáticas sociales emergen de una estructura socioeconómica, cultural y política, están insertas en lo relacional. (161-162).

El objeto de intervención lo es también de estudio. Perlman (1977) afirma que lo que convierte la problemática en objeto de estudio es la incapacidad de las personas para reunir los medios necesarios para conseguir o mantener una situación de bienestar, lo que implica la necesidad de conocimiento acerca del contexto, de la subjetividad, de las condiciones en que se genera la problemática, de las representaciones; se comprende desde lo observado y lo significado.

Por consiguiente, para la intervención profesional es necesario, según Kisnerman (1963), distinguir problemas acuciantes – desencadenante y fundamentales – estructurales; es decir la necesidad sentida y real, el precisar el objeto, delimitarlo, permite definir las intencionalidades de la intervención.

En concordancia con lo expuesto, en esta investigación se asume como objeto de intervención profesional son las PROBLEMÁTICAS SOCIALES referidas a las manifestaciones y representaciones subjetivas de los problemas, que constituyen la demanda específica de acción e interacción profesional del Trabajador Social, quien se basa en principios teóricos y epistemológicos que direccionan un enfoque en correspondencia con el contexto en que trabaja; es decir, lo elabora conceptualmente. Lima. (43,83) expresa que la intervención de Trabajo Social se orienta fundamentalmente a la modificación / transformación de una problemática social que puede ser de orden individual, institucional o colectiva, ubicada en un mundo complejo.

Es necesario, entonces, identificar la dimensión particular de la problemática que se atiende, las teorías o conceptos que la explican y los problemas sociales que condicionan la situación.

Sujetos

Como acción y práctica Social, Trabajo Social se relaciona con diversos sujetos para atender y contribuir a la solución de sus problemáticas; lo hace principalmente en el ámbito de la vida cotidiana, de la relación cara a cara.

La teoría de la Acción Social ubica como actores sociales a todos los individuos que participan en una sociedad, más cuando lo hacen de forma consciente e intencionada. Se habla entonces de Sujetos Sociales, perspectiva desde la cual se reconoce su carácter activo, el potencial constructivo de cada ser, tanto en la reflexión sobre sus

problemáticas, contextos, historia y proyección, a partir del reconocimiento de la capacidad individual de pensar, reflexionar, analizar, decidir y actuar.

En diversos momentos del desarrollo de la intervención se han asumido concepciones de sujeto que van desde el “carente y necesitado” y en tal sentido objeto, hasta el “talento humano que puede ser potenciado” como sujeto, a quien se le reconocen capacidades de reflexionar y resolver creativamente problemas de la propia existencia. En el conocimiento del sujeto han incidido principalmente la psicología, psicología social y sociología.

Es fundamental reflexionar y establecer posiciones claras sobre la concepción de sujeto con quien se trabaja, la cual está mediada por posiciones ideológicas, éticas, teóricas y políticas: explicitar quiénes son las personas, los grupos, comunidades, organizaciones con quienes se interactúa, desde donde se asumen, para qué y por medio de qué se realiza la intervención profesional. Los sujetos son la unidad de atención en la Intervención profesional, emergen en una red vincular con otros sujetos, en el interjuego de necesidades-satisfactores, se construyen socialmente y son históricos. La relación profesional se da en un tiempo y espacio (Kisnerman, 163).

Teresa Matus (1998) propone el desafío de no ver binariamente, ni ontologizar al sujeto, pues históricamente se le ha concedido el estatus de beneficiario que merece ser atendido, pero que no piensa (década del 60), o se ha esperado que revele la verdad (sujeto popular, década del 70), por tanto, sugiere discutir el lugar del otro en Trabajo Social, pues el sujeto social tiene rostros múltiples y heterogéneos. Conocer complejamente, desde diversas disciplinas y dimensiones de lo humano, crear modelos de solidaridad, articulaciones, ver rostros, matices, pues “no existe el drogadicto en un extremo y el joven en otro”. Las contradicciones en lo moral necesitan de visiones complejas de contra argumentación para la esquizofrenia moral. Afirma que se está ante el desencanto fructífero que implica asumir una actitud de perplejidad que movilice, no que paralice; buscar caminos de renovación, asumiendo que se comparte los miedos poliformes de los sujetos. Se necesita ver lógicas relacionales que permitan recomponer el todo social escindido, ver la polifonía como diferente del eclecticismo, pues tiene armonía.

El reconocimiento del otro como sujeto ha sido reivindicado desde las propuestas humanistas y personalistas a partir del 50, desde la educación popular en el 70 y más recientemente desde el constructivismo y el construccionismo social; este es un reto para cualificar y hacer más políticas y estratégicas las intervenciones profesionales de Trabajo Social, desde las que reconozca y propicie el potencial humano en medio de circunstancias difíciles.

Intencionalidades

Las intencionalidades (en plural) constituyen sentidos y perspectivas deliberadas o no, que le dan a la intervención profesional, los y las trabajadores sociales; están conformadas por los diversos fines, objetivos y metas con que se aborda el objeto: la atención de problemáticas y la relación con los sujetos. No se puede comprender la intervención profesional al margen de sus intencionalidades, pues quedaría reducida a una mera expresión técnica, operativa o instrumental.

Susana García diferencia los objetivos externos, configurados a partir de las políticas sociales e institucionales, de los específicos de Trabajo Social, referidos a modificaciones que se buscan con los sujetos, desde el saber especializado y que corresponden a la concepción ética, fundamentación, metodología y métodos optados para la intervención.

Es necesario hacer convergentes las intencionalidades externas e internas de la intervención profesional, conjugar factores endógenos y exógenos; las intencionalidades son plurales, contextuales, complejas. Para comprenderlas, es importante relacionar los contextos y propuestas institucionales (su desarrollo histórico, nivel de legitimación e institucionalización), con las personales y profesionales de las (os) Trabajadores Sociales, correspondientes al saber especializado, que se materializa en las acciones cotidianas; en tal sentido Susana García (89-91), propone establecer objetivos explícitos, generales y particulares, verbalizados y actuados, en relación con las problemáticas, los sujetos, los recursos y los portadores de recursos como proyección de ese saber.

Las intencionalidades dan dirección y sentido a la acción. Hoy, según Kisnerman (165), el Trabajo Social se plantea la organización de grupos para transformar situaciones problemas, elevar la calidad de vida de la población con la que trabaja, en una sociedad más solidaria; puede educar socialmente desarrollando las capacidades de las personas, para enfrentar con éxito sus dificultades y resolver sus problemas, articulando a los

actores con sistemas que le faciliten recursos, servicios y oportunidades, promoviendo el funcionamiento efectivo de las políticas sociales. Comenta también que una profesión tiene fines intrínsecos referidos a la construcción disciplinar y extrínsecos relacionados con la transformación social; los fines y objetivos con carácter cualitativo, y las metas con carácter cuantitativo.

Fundamentación

Incluye todos aquellos conocimientos que dan soporte ético, político, filosófico, teórico, conceptual, metodológico y técnico a la intervención profesional de Trabajo Social. Sobre este eje conceptual se han hecho diversas denominaciones: marcos de referencia, saberes especializados, conceptualizaciones, enfoques, concepciones, modelos de intervención; hay quienes con mayor ambición plantean paradigmas, estructuras conceptuales, teorías de la intervención y desarrollos epistemológicos.

Susana García (1998) recurre a varias denominaciones en relación con este punto: alude al marco de referencia, como conjunto de representaciones desde las que se entiende y conceptúa el problema objeto, el tipo de interacción entre los sujetos, los objetivos, procedimientos que constituyen la fundamentación que otorga significado a la función social, a los procedimientos metodológicos; argumenta acerca del saber especializado, que se conforma por un marco normativo, uno de referencia conceptual (conocimientos y técnicas), la práctica social, el sentido común, la intuición y el compromiso. Sobre este último punto del compromiso, es el motivo por el cual el saber especializado apela a cierto tipo de actitud existencial, que incide en la especificidad profesional.

La Intervención corresponde a principios teóricos y epistemológicos que direccionan enfoques en correspondencia con el contexto, desde el cual se conceptúa el problema objeto de intervención, el tipo de interacción, las respuestas; al igual, la fundamentación metodológica requiere un sustento epistemológico y teórico, pues los métodos y técnicas tienen razón de ser en virtud de la teoría o paradigma en que se inscriben. El enfoque teórico metodológico implica esclarecer el objeto de estudio, la conceptualización, las preguntas y caminos a seguir. (47-55.) También menciona la estructura conceptual del campo profesional como la red de relaciones y herramienta analítica que lo configura y permite orientar la búsqueda y selección de esas preguntas.

Torres (1998) afirma que las características y tendencias del Trabajo Social contienen la explicación del manejo teórico profesional en sus diferentes etapas de desarrollo; la incorporación progresiva de corrientes del pensamiento social que van desde el pragmatismo-funcionalismo, hasta la teoría de la autenticidad – creatividad y la socialización, pasando por el positivismo, el estructural funcionalismo, el marxismo, conjugándose con las teorías del Estado, del Valor y el Bienestar. (30-31) así asume los “desajustes” desde la perspectiva institucional conservadora, asistencialista, preventiva y promocional del modelo funcionalista.

A finales del 60 predominó el cuestionamiento de las corrientes positivista, funcionalista, estructuralista y neopositivista o estructural – funcionalista, como fundamentos que orientaron la práctica asistencialista. En contraposición se introducen los estudios marxistas, existencialistas, foucaulistas, etc., como posibilidad alternativa para la acción profesional. Luego de 1970 se asumen los estudios de la teoría del valor, la política social, la planificación y la institucionalización. Los debates entre asistencialismo y reconceptualización, dieron paso a la investigación en Trabajo Social, que genera otras metas y avances. Posteriormente, en la década del 80 se dinamiza en el examen reflexivo del pasado, al incorporar la llamada “consolidación científica”. (156-157).

Hill (1998) por su parte, habla de paradigmas, retoma a Maurice Moreau, quien afirmó que el Trabajo Social contemporáneo se tensiona entre tres:

- ✚ **El psico-social**, que incluye las perspectivas psicodinámicas y humanistas.
- ✚ **El socio-behaviorista o conductista**, basado en los condicionamientos operante, clásico y del aprendizaje.
- ✚ **Estructural**, que comprende tanto los enfoques consensuales como los conflictivos.

Los paradigmas psicosocial y conductista se refieren a problemáticas en lo microsocial; el estructural, abarca el nivel macro; sin embargo, entre los tres hay mutua influencia. (19-21). Cada paradigma fundamenta la construcción de Modelos de Intervención, concepto menos global y más operativo. Parte de la Fundamentación de la Intervención de Trabajo Social ha permitido formular modelos de intervención, en la perspectiva de explicitar marcos de los que se vale la profesión para atender problemáticas y promover su resolución.

Los modelos “son construcciones teóricas con base en las cuales se puede orientar la intervención y dar seguimiento a sus efectos; su importancia y trascendencia es eminentemente práctica” (Tello, 2000, 53). Los modelos están conformados por teorías de referencia, prácticas profesionales (reflexión - sistematización), principios y valores propios de Trabajo Social (reglas o normas de acción), igualmente el marco político / ideológico que da direccionalidad a las acciones, a la implementación de políticas sociales.

En América Latina se han delimitado varios modelos que se pueden sintetizar así:

- ✚ **Conservador**, busca neutralizar los problemas, mediante la acomodación y el ajuste, se le conoce como integracionista y asistencial.
- ✚ **Reformista-desarrollista**, la intermediación se adelanta entre necesidades y bienes y recursos, ofrecidos por los planes de desarrollo, se identifica con el funcionalismo.
- ✚ **Critico progresista**, de carácter revolucionario, promueve la movilización, la concientización y la organización para que se asuma un rol protagónico, se le identifica con un modelo participativo (Ander Egg, 1996, 269, Lima, 32).
- ✚ **Sistémico-ecológico** proporciona elementos de la realidad para la comprensión de la misma, a la vez que facilita una orientación frente a la complejidad de los sistemas humanos, busca interrelaciones y amplifica el interés por comprender la realidad en toda su complejidad, en el campo total de una problemática.

García afirma que Trabajo Social como profesión (saber y hacer especializado) se constituyó sin cumplir con el requisito básico de estructurar su propia teoría de la intervención referida a sus objetos, a los sujetos, a los procesos que desarrolla, para comprender su acción social. La carencia de teorías de la intervención que articulen objeto, intencionalidades, investigación, diagnóstico, planificación, implica, en muchas ocasiones, reducir la acción social, a conjuntos de técnicas sin suficiente continente de significación; es decir, instrumentalizar la acción y la práctica social. La fundamentación ha sido uno de los problemas estructurales de la profesión y de la intervención profesional; en diversos enfoques y concepciones hay:

- ✚ Planteamientos heterogéneos y contradictorios sobre la ubicación epistemológica del quehacer como arte, ciencia, técnica, tecnología, sin aludir a criterios epistemológicos.

- ✚ Definiciones sobre la orientación ideológica (humanista, democrática, reformista, asistencialista, conservadora y radical) que constituyen opciones a través de las cuales se intenta definir lo propio del Trabajo Social, soslayando el carácter estructural de la intermediación de intereses, involucrada en el quehacer.
- ✚ La tensión entre teoría y práctica, característica fundamental del saber de Trabajo Social, en tanto no articula orgánicamente los conceptos básicos de las referencias conceptuales y el proceso metodológico, hace que la intervención se oriente desde perspectivas teóricas de otras disciplinas, sin una suficiente y pertinente fundamentación. (García, 126 y 127).

Malcom Payne (1995) plantea que en la profesión se ha hecho una construcción ecléctica de teoría, en cuanto a la explicación de su papel y naturaleza en la sociedad, las actividades constitutivas, los fines y los medios que utiliza, la conducta personal y social, las teorías que dan normas sobre cómo otras pueden ser aplicadas en la intervención. (76-81).

Trabajo Social ha tenido históricamente una fundamentación interdisciplinaria, es una profesión desarrollada desde un currículo que tiene una configuración eminentemente transdisciplinaria, que reconoce como premisa básica que los modelos de intervención que desarrolla para hacer frente a las necesidades y problemáticas sociales deben construirse con la totalidad del conocimiento socialmente acumulado, independientemente del ámbito disciplinar en que éste se haya generado Morin. 1997, 96.)

En este sentido, “la interdisciplinariedad no puede concebirse como el establecimiento de formas dogmáticas de integración con respecto a los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos que deben ser compartidos por todas las disciplinas: la pluralidad de los espacios y las épocas, la multiplicidad de las formas de lo humano, imponen una especie de politeísmo epistemológico, respetuoso con las discordancias y las discontinuidades de los intervalos (Vargas de Roa, 1999).

Ello significa el reto de avanzar en la consolidación de la fundamentación, organizarla y estructurarla, para dar cuenta de la realidad, pues su impronta es la Acción, que ha de ubicarse, “desde la complejidad es una profesión para el presente, en el aquí y en el ahora, pues el presente es una gama de opciones abiertas para la acción y la imaginación, lo cual

le implica necesariamente redefinir los vínculos entre teoría científica, intervención social y construir el futuro desde el presente” (65).

La fundamentación de la intervención requiere, en consecuencia, un carácter complejo. La complejidad constituye un paradigma que abre la mirada a nuevas posibilidades de leer la realidad y los múltiples factores que convergen cuando de estudiar o intervenir en un espacio, se trata. “La legitimidad profesional no está en acercar la realidad a los dispositivos previamente constituidos, sino en potenciar la práctica profesional e ir elaborando nuestras particulares maneras de intervenirla en forma reflexionada, desde la lógica que la sustenta. En esta forma, se contribuye no sólo a la resolución del problema del ámbito profesional, sino que se aporta en la construcción de nuevas metodologías y teorías” (Vargas, 1999) La intervención implica procesos de fundamentación teórica y construcción de saberes prácticos que van desarrollando los profesionales, los cuales son importantes de desentrañar y explicitar.

La complejidad del contexto y de los objetos de la intervención profesional implica optar por paradigmas interdisciplinarios, sistémicos, complejos y constructivistas. Tanto el enfoque de complejidad como el sistémico “permiten romper con la dicotomía entre conocimiento e intervención; evidencian que las pretensiones de las explicaciones racionales, de la planificación, del cambio y del manejo de los procesos sociales, deben dar pie a la búsqueda de paradigmas que orienten la praxis y relacionen con mayor pertinencia, los intereses teóricos con los prácticos de carácter profesional” (Vargas, 1999, 12)

La sistémica, conectada al pensamiento complejo “está sujeta a transformaciones y construcciones propias de la condición humana y como tal no se constituye en verdad inmutable”. Ello implica para el trabajador social, ubicarse en los contextos sociales, teniendo como base la posibilidad de mirarlos desde una perspectiva amplia, acorde con la naturaleza de su profesión: trabajar “para y por el ser humano, según el cambio de los tiempos” (Quintero, 1999, 27).

Por su parte el enfoque sistémico “sugiere la posibilidad de iniciar un lenguaje común en las ciencias, para establecer un marco de referencia conceptual integrador de las diversas disciplinas” (Quintero, 1999); se ubica desde una visión holística, respaldada en los supuestos de interrelación de procesos individuales, familiares y socioculturales, respuesta

a las exigencias de la realidad, atención a desarrollos específicos de cada área de conocimiento. En trabajo social lo sistémico permite formar a los y las profesionales “para efectuar una gestión que genere acciones de cambio, en que las conexiones y relaciones que se establecen en la interacción, son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar las posibilidades de la unidad de análisis, llámese individuos, grupos, organizaciones o comunidades o municipios. Este enfoque aporta alternativas nuevas y distintas de acción, con la construcción de significados e historias distintas para leer la realidad, de tal manera que la unidad de análisis se cree a partir del aporte del trabajador social, otra realidad posible” (Caballero, 1999),

El constructivismo como enfoque teórico de la pedagogía focaliza la producción y reproducción del conocimiento en procesos de aprendizaje; promueve desarrollos desde lo social, contexto más amplio que el educativo y el formal. Entre el constructivismo y construcción social se dan nuevos desarrollos de conceptos, de conocimiento, pensamiento, comunicación, democracia, es necesario oracionalizar un diálogo de saberes con las poblaciones, que permita partir de sus imaginarios, para fortalecer la intervención profesional.

Hill propone fundamentar un relativismo profesional basado en los desarrollos de las teorías del imaginario social; afirma que Einstein y los pioneros de la física subatómica consideraron imprescindible la posición del observador en la experiencia; en ese mismo sentido, lo social requiere un relativismo, presente, sobre todo cuando el Trabajador Social pretende no solo describir sino también comprender y modificar las situaciones humanas en las cuales participa, no exclusivamente como profesional.

Este planteamiento sustenta la importancia de aprehender aportes de la corriente del imaginario social, destacando la importancia de la imaginación dentro de la descripción de la realidad. La filosofía y la ciencia orientales, – relativistas, dinámicas y personalistas-, sorprenden por su paralelismo con la física moderna, como lo describe el premio Nobel de Física, Frijof Capra, quien posteriormente extendió esos conocimientos a las ciencias sociales (1986). La sociología del imaginario o del “adentro” fue retomada por colegas de Québec, que cuestionaron como alienantes las ideologías del “progreso social” (instrumento del “control social” burgués) y las de la “liberación” (estructuración del “rol histórico”), para proponer prácticas de una “socialidad silenciosa” que incluyen

esencialmente relaciones interpersonales, en detrimento de las “profesionales” (Racine y Renaud, 1987). (Hill, 19-35). Quedan en este acápite expuestos algunos elementos que se han tenido en cuenta, desde diversas ópticas, para fundamentar la intervención profesional, los puntos tensionantes, los retos y la identificación de aportes disciplinares y teóricos potentes para cualificar los procesos de intervención profesional en Trabajo Social.

Para cerrar, se retoma a Susana García quien propone construir niveles de análisis sobre la intervención, a partir de:

- ✚ **Teórico conceptual:** permite comprender fenómenos y redes de interacción en relación con los problemas, recursos y satisfactores, sujetos sociales, espacios sociales, interacciones y estructura de relaciones. Conceptualizar, identificar y definir características esenciales de cada componente, con base en el apoyo del conocimiento producido en diversas disciplinas. Conceptualizar los términos de la intermediación y tipos de mediaciones en la intervención. Clarificar ¿Qué es lo modificable de la situación? ¿En qué consiste la modificación?
- ✚ **Histórico político:** provee conocimientos sobre los componentes social, económico, cultural, ideológico y legal de la estructura de relaciones en que realiza la intervención, aporta a reconocer la expresión particular de la realidad social, su dinámica de constitución y desarrollo.
- ✚ **Instrumental y operativo:** se refiere al proceso de intervención, procedimientos, secuencia, formas y etapas, pertinencia de cada técnica en relación con el cuerpo teórico. Permite traducir elaboraciones sobre los objetivos en el área y situación, establecer cambios a operar, transitar hacia propuestas alternativas. Implica tener en cuenta los conocimientos y habilidades, organización del trabajo en cuanto a distribución de responsabilidades y tareas, rutinas, hábitos y costumbres. (García, 99-101). (Gil, 2001)

UNIDAD IV

El proceso de reflexión y la evaluación de la acción profesional

La evaluación

La evaluación permite valorar y medir desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa los procesos de intervención social. Es posible de manera gradual y sistemática identificar los alcances, logros, obstáculos y limitaciones que se presentan, así también; proponer acciones correctivas para modificar, reestructurar y/o reorientar los rumbos del propio proceso.

Mediante la evaluación se pretenden determinar los cambios que se deben buscar y por qué, cómo y en qué medida se producen los cambios deseados, el grado en que se alcanzan los objetivos que se han propuesto, la necesidad de modificar las acciones propuestas, la eficacia del programa y/o proyecto en qué forma se deberá de modificar si es que lo requiere.

Es por ello; que el concepto de evaluación puede ser definido de la siguiente manera:

“Proceso de operación continua, sistemática, flexible y funcional, que, al integrarse al proceso de intervención profesional, señala en qué medida se responde a los problemas sobre los cuales interviene y se logran los objetivos y las metas; describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y técnicas utilizadas y las causas principales de logros y fracasos” (Tobón, 1986: 258)

La evaluación exige un proceso metodológico que tiene que responder a una serie de interrogantes que permitan dimensionar la razón de ser de dicha herramienta, para lo cual habría que plantear:

¿Para qué evaluar? ¿Qué evaluar? ¿Cuándo evaluar? ¿Quién evalúa? ¿Cómo evaluar? La respuesta a cada pregunta, intenta que la evaluación sea realmente pensada y repensada como un procedimiento sistemático, técnicamente diseñado y operativo para la realización de la práctica profesional y los fines de investigación social que se planteen como necesarios para la intervención del trabajo social.

Objetivos de la evaluación

Según la propuesta de Ander Egg, los objetivos específicos de la evaluación se traducen en:

- ✚ Medir el grado de pertinencia, idoneidad, efectividad y eficiencia de un proyecto.
- ✚ Facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar y/o modificar un programa o proyecto.
- ✚ Establecer en qué grado se han producido otras consecuencias imprevistas.

Con relación a los principios inherentes a la evaluación, es necesario destacar que estos se orientan fundamentalmente a:

- ✚ **Validez.** Se cumple con este requisito cuando la evaluación mide de alguna manera demostrable y controlable, aquello que trata de valorar libre de cualquier tipo de distorsión. De ahí que emanen diferentes métodos de validación, entre los que se identifican: validez pragmática, predictiva y concurrente.
- ✚ **Confiabilidad o fiabilidad.** La evaluación es confiable o segura cuando se aplica a un mismo individuo o grupo o al mismo tiempo por sujetos investigadores diferentes, proporcionando resultados iguales o parecidos.
- ✚ **Objetividad.** Los hechos deben ser evaluados a partir del contexto en que estos se suscitan, es decir; tal y como se presentan en la realidad. Es necesario ejercer un control sobre los factores que intervienen en dicha realidad para evitar posibles distorsiones.
- ✚ **Practicidad.** El criterio de utilidad juega un papel determinante. Se deben emplear herramientas de evaluación sencillas y no introducir instrumentos sofisticados. El modelo de evaluación que se seleccione debe cumplir con esta regla, para poder plantear conclusiones y recomendaciones claras y precisas.
- ✚ **Oportunidad.** Es necesario que la evaluación se implemente justo en el momento que sea posible introducir correctivos en el programa o proyecto.

Es importante señalar que en los procesos de evaluación se pueden involucrar tantos agentes externos quienes tienen un nivel de autonomía y objetividad para el diseño y realización, en tanto los agentes internos o sujetos sociales participantes que se concretizan en la Institución-Usuarios-Trabajo Social.

La evaluación busca dar seguimiento a las acciones del proyecto y que este responda a las necesidades urgentes y sentidas de un sujeto, grupo o colectividad y que se involucren los actores con una participación, interés, autonomía en el proceso mismo de la acción social.

Se deben plantear alternativas de solución a las problemáticas demandas a partir de la implementación de programas y/o proyectos sociales que sean evaluados desde la perspectiva del trabajo social y con los recursos y herramientas profesionales que se traduzcan en resultados concretos.

Dado lo anterior, se recupera la propuesta de Cecilia Tobón, respecto a los modelos de evaluación que posibilitan dar seguimiento sistemático a las acciones implementadas en un proyecto social.

Modelos de Evaluación

Los modelos se concretizan en:

1) Evaluación Ex – Ante: Tiene la finalidad de evaluar el proyecto antes de ser aplicado a la comunidad para conocer el grado de definición de los objetivos generales y específicos, así como la congruencia que tiene el proyecto y el diseño y metodología que se emplearán y comprobar si los objetivos específicos ayudarán al cumplimiento de los objetivos generales del mismo. Es importante identificar la existencia de los recursos humanos, técnicos y financieros que facilitarán la implementación del proyecto, además; considerar los tiempos destinados o programados para el logro de los objetivos y metas.

2) Evaluación de seguimiento: Tiene el propósito de comparar sistemáticamente el nivel de avance de las actividades del proyecto que se está implementando en un período determinado para poder establecer las posibles desviaciones, indagar las causas y llegar a la toma de decisiones correctivas pertinentes.

3) Evaluación Ex - Post: este tipo de evaluación se realiza un tiempo considerable después de concluido el proyecto, con el fin de comprobar el grado en que la institución responsable de su ejecución está generando o produciendo los nuevos servicios y bienes que se demandaron, como los objetivos específicos e inmediatos. Se destaca

4) que lo importante en este modelo de evaluación consiste en que son considerados los dos tipos de objetivos tanto los generales como los particulares o específicos. Según la autora, refiere que la Evaluación Ex - Post se traduce en una mirada retrospectiva que produce tres tipos de acciones, tales **como**:

- ✚ Determinar la continuidad del proyecto ejecutado y la validez de su aplicabilidad en otros campos.
- ✚ Considerar los factores que han contribuido al éxito o fracaso del proyecto.
- ✚ Identificar si el costo generado por el proyecto es justificable o no.

Por último, cabría mencionar que, en la perspectiva de los modelos de evaluación, la de Seguimiento o Control y Ex -Post, son dos fuentes muy significativas para el perfeccionamiento de carácter técnico y administrativo de aquellas instituciones que recurren a poner en práctica dichos modelos. (Evaluación)

4.1 La evaluación y terminación de la acción profesional

La evaluación de servicios y programas sociales es una actividad que frecuentemente genera reacciones negativas por parte de los colectivos implicados en su desarrollo, especialmente por parte de algunos de los profesionales directamente afectados. Esta reacción se justifica por diversas razones, siendo una de ellas el hecho de que la evaluación es percibida como una actividad fiscalizadora, que incrementa el poder y el control institucionales y jerárquicos, al mismo tiempo que debilita la autonomía y la capacidad de decisión de los técnicos y de los profesionales. Desde esta perspectiva, la evaluación es vista y vivida, de forma injustificada o, a veces, justificada, como un elemento de control que refuerza la posición de las estructuras jerárquicas y que responde a intereses corporativos de la institución y no a intereses sociales o del conjunto de la ciudadanía.

Por el contrario, es también cierto que, en otras ocasiones, la evaluación de servicios y programas sociales puede convertirse en un instrumento de mejora y de optimización de la acción social, identificando y destacando los aspectos positivos de una buena práctica técnico profesional y aportando elementos justificativos que permiten incrementar la autonomía de los profesionales implicados. En estas ocasiones, la evaluación se convierte en un elemento de cambio que permite la mejora de las prácticas y de los resultados y

que presenta una utilidad social relacionada con los intereses de la institución y de los profesionales, pero también de los usuarios y del conjunto de la ciudadanía.

Pero, probablemente, en la mayoría de las situaciones, la evaluación de servicios y programas sociales es una actividad contradictoria, que presenta al mismo tiempo dimensiones de control y de cambio. Ahora bien, esto no significa que exista un equilibrio entre ambas dimensiones, sino que una prevalece sobre la otra (para ser más explícitos, pensamos que el control acostumbra a prevalecer sobre el cambio). Entendemos que existe una relación dialéctica y de equilibrio dinámico entre las dimensiones de control y de cambio social implícitas en todo proceso de evaluación de servicios y programas sociales, no siendo posible eliminar o suprimir ninguna de estas dos dimensiones, pero sí incrementar la intensidad de una de ellas en función del diseño de evaluación y de su aplicación.

Esta relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre las dimensiones de control y de cambio social depende de diversos factores asociados a las características del diseño de evaluación defendido e implementado por el equipo evaluador, ya que éste reforzará o debilitará los elementos de control social, o bien reforzará o debilitará los elementos de cambio y de transformación social de los resultados y de las conclusiones de la evaluación. Por tanto, afirmamos que la evaluación de servicios y programas sociales puede ser un elemento de control o de transformación de la acción social, según cual sea el modelo de evaluación implementado de acuerdo con la posición ideológica y ética del equipo evaluador.

Es por esto que nosotros tomamos partido a favor de un modelo democrático, social y participativo de evaluación, ya que entendemos que éste permite reforzar los elementos de cambio social de la evaluación, al mismo tiempo que permite debilitar, pero no eliminar, los elementos de control social que siempre están presentes en todo proceso de evaluación.

Aspectos a considerar respecto a la valoración de las dimensiones de control y de cambio social

En el apartado anterior afirmábamos que toda evaluación de servicios y programas sociales presenta elementos de control y elementos de cambio social, existiendo una relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre estas dos dimensiones. Esta

relación dialéctica entre control y cambio depende del modelo y de los diseños de evaluación defendidos e implementados por el equipo evaluador, ya que éstos reforzarán o debilitarán los elementos de control social o, por el contrario, reforzarán o debilitarán los elementos de cambio y transformación.

Consiguientemente, pensamos que la posición ética e ideológica del equipo evaluador condiciona el modelo y el diseño de evaluación, y en particular de diversos aspectos de éste, que tienen especial importancia en relación a las dimensiones de control y de cambio social. Entre estos aspectos, destacamos los siguientes:

- ✚ Modelo democrático, social y participativo de evaluación.
- ✚ Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de una evaluación.
- ✚ Finalidad de la evaluación: objetivos de calidad versus objetivos de producción.
- ✚ Sectores implicados en un proceso de evaluación: pluralidad y diversidad de expectativas, de intereses y de relaciones.
- ✚ Diseño flexible y abierto de evaluación.

Modelo democrático, social y participativo de evaluación

Con el objetivo de favorecer y reforzar la dimensión de cambio y de transformación, defendemos un modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales, en el que el diálogo y la negociación entre los diversos colectivos implicados (la institución que ha formulado el encargo, los evaluadores, los profesionales y los técnicos de los servicios o programas evaluados, los usuarios o beneficiarios, y el conjunto de la ciudadanía) tienen asignado un papel específico. Este modelo (Gómez, 2000b: 271) significa que:

- La evaluación de servicios y programas sociales debe ser democrática, no dando estar al servicio de los patrocinadores, sino de los usuarios y de la sociedad, siendo, así, un elemento de control democrático de estos servicios y programas. Esta característica también significa que es necesario reconocer la existencia de una diversidad de expectativas y de intereses, así como de relaciones de poder asimétricas, entre los diversos sectores implicados (aspectos éstos que serán tratados con más detenimiento en el apartado 2.4).
- La evaluación de servicios y programas sociales debe tener un marcado acento social, debiendo potenciar la mejora de las condiciones generales de vida de la

población, buscando el incremento del bienestar y de la calidad de vida de las personas afectadas directamente, pero también del conjunto de la ciudadanía.

- La evaluación de servicios y programas sociales debe ser participativa, debiendo contemplar la participación de todos los sectores implicados en las diversas fases del proceso de evaluación.

Estas tres características de la evaluación de servicios y programas sociales presentan una relación dialéctica muy intensa con las dimensiones de control y de cambio social: a medida que se incrementa el carácter democrático, social y participativo de la evaluación, se consigue debilitar la dimensión de control, al mismo tiempo que se logra intensificar la dimensión de cambio. En este sentido, es posible destacar cuatro aspectos característicos de este modelo de evaluación que permiten incrementar los elementos de cambio y de transformación de la acción social:

- El diálogo y la negociación entre los diversos colectivos implicados.
- La incorporación y la representación de los intereses plurales, y no siempre convergentes, de estos diversos colectivos.
- La potenciación de la utilidad social de los resultados de la evaluación.
- La difusión pública de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones.

Este modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales, en el cual el diálogo y la negociación juegan un importante papel, se caracteriza por los siguientes principios definitorios (Gómez, 2000b: 264-265): independencia, comunicación, representación, participación y difusión pública.

- ✚ **Independencia.** La evaluación debe ser un proceso imparcial e independiente, tanto de los patrocinadores como de los diversos colectivos implicados.
- ✚ **Comunicación.** La evaluación debe establecer canales específicos, tanto de carácter formal como informal, de comunicación entre todos los colectivos implicados, buscando la mejor comprensión posible de la situación evaluada.
- ✚ **Representación.** La evaluación de servicios y programas sociales debe garantizar la representatividad y la incorporación, en la medida de lo posible, de las ideas y de los valores de todos los colectivos implicados, de manera que la evaluación ayude a identificar y clarificar las diversas posiciones que existen (con la diversidad, y a veces divergencia, de expectativas e intereses) ante la toma de decisiones,

facilitando la participación de todos los implicados mediante la explicitación de sus intereses y opiniones.

- ✚ **Participación.** La evaluación debe ser un instrumento de participación de todos los implicados, creando canales operativos de negociación y de confrontación dialogada de intereses y de valores.
- ✚ **Difusión pública.** La evaluación debe garantizar el derecho de los ciudadanos a ser informados sobre el funcionamiento y los resultados conseguidos por los servicios y programas sociales, si bien el grado de concreción y de información estará en función del nivel de relación del ciudadano con el programa o servicio evaluado.

Proponemos un modelo democrático, social y participativo que tenga en cuenta todos los colectivos implicados en el proceso de evaluación y que no tenga únicamente en cuenta los intereses de los clientes (la entidad o la institución que formula el encargo y que, por tanto, patrocina y financia la evaluación), o de los propios evaluadores. En el campo de los servicios y programas sociales se entiende que es especialmente importante incorporar a los profesionales y los técnicos del servicio o programa evaluado, pero siendo de igual o similar interés el tener en cuenta a los usuarios, y ello a pesar de que la participación de éstos últimos puede presentar algunas dificultades a causa del propio carácter del servicio o programa evaluado (estamos pensando básicamente en las características de la población diana).

Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de una evaluación

Uno de los aspectos más importantes en relación a las dimensiones de control y de cambio social implícitas en toda evaluación radica en conseguir identificar cual es la finalidad principal de ésta: ¿La finalidad de la evaluación consiste en beneficiar los intereses particulares o corporativos de la institución o de los profesionales implicados? ¿o consiste en beneficiar los intereses generales y de bienestar de la población y de la sociedad?

Entendemos que la evaluación debe ser un instrumento de mejora y de optimización de los servicios y programas evaluados, ya que su finalidad no únicamente consiste en establecer juicios de valor, sino también en orientar los procesos de toma de decisiones que afectan la mejora y la optimización del servicio o programa evaluado.

De acuerdo con el modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales propuestos en el punto anterior, defendemos que la evaluación debe ser un instrumento de mejora y de transformación positiva y progresista de la realidad social, ya que permite introducir mejoras que optimizan las acciones y los resultados de los servicios y programas sociales. La evaluación debe partir de la premisa que la finalidad principal de éstos consiste en incrementar el nivel de bienestar de la población y de los usuarios directos, pero no necesariamente en incrementar el nivel de actividad de estos servicios y programas (aspecto éste que será tratado con más atención en el próximo apartado).

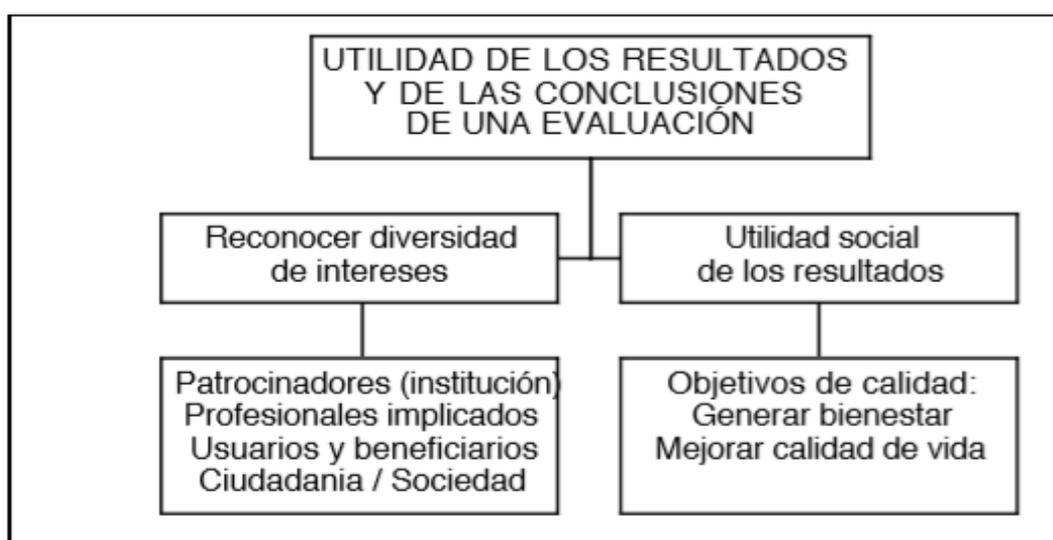


Figura 1: *Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones*

Los resultados y las conclusiones de la evaluación de servicios y programas sociales no sólo deben tener utilidad para la institución que ha formulado el encargo o para los profesionales implicados directamente, sino que también debe ser útil para el conjunto de la ciudadanía y, en especial, para los usuarios o beneficiarios del servicio o programa evaluado, debiéndose incorporar los puntos de vista y los intereses (tanto objetivos como subjetivos) de estos diversos colectivos. La evaluación debe perseguir la optimización del funcionamiento y desarrollo de los servicios y programas evaluados, así como de los resultados por éstos conseguidos, siempre teniendo en cuenta que su finalidad es incrementar y mejorar las condiciones de vida y el nivel de bienestar de los sectores de población directamente afectados, así como también del conjunto de la ciudadanía.

Finalidad de la evaluación: objetivos de calidad versus objetivos de producción

Los resultados y las conclusiones de los informes finales de evaluación deben tener por objetivo orientar a los responsables del programa o servicio evaluado, para que éstos puedan introducir las correcciones o modificaciones oportunas que permitan optimizar el funcionamiento y los resultados y el impacto del mencionado servicio o programa. Consiguientemente, todo informe final de evaluación debe incluir una serie de medidas correctoras que, en caso de ser aplicadas, permitirían optimizar el programa o servicio sometido a evaluación.

De todas maneras, se debe tener en cuenta que los servicios y programas sociales pueden perseguir objetivos de calidad, así como objetivos de producción. Los primeros se relacionan con la generación de bienestar y de mejores condiciones de vida, mientras que los segundos se asocian al incremento de la oferta de productos intermedios, independientemente de si éstos inciden o no en una mejora de las condiciones de vida y de bienestar de la población. Pensamos que es importante que los profesionales de los servicios y programas sociales tengan en cuenta que la finalidad de éstos no consiste tanto en incrementar el nivel de actividad o de oferta de servicios, como en incrementar el nivel de bienestar y en conseguir mejorar las condiciones de vida de la población. Esta distinción entre objetivos de calidad y objetivos de producción incide sobre el modelo de evaluación, ya que frecuentemente ésta intenta valorar la eficiencia en términos de productos intermedios, olvidando que la finalidad última de los servicios y programas sociales es incrementar el nivel de bienestar y no el de actividad.

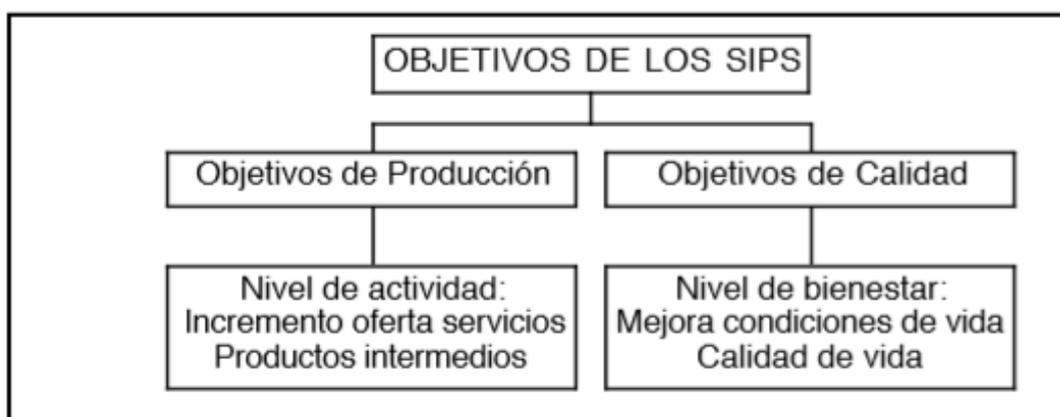


Figura 2: Objetivos de calidad versus objetivos de producción

Por todo lo anterior, la evaluación de servicios y programas sociales debe perseguir valorar el incremento del nivel de bienestar de la población y de los usuarios directos, entendiendo que este incremento del bienestar no siempre implica incrementar el nivel de actividad de los servicios. Dicho de otra manera, un incremento en el nivel de actividad de los servicios y programas no siempre significa una mejora de las condiciones de vida y de bienestar de las personas afectadas y del conjunto de la ciudadanía. Todo diseño de evaluación debe tener en cuenta tanto los objetivos de calidad como los objetivos de producción, si bien debe remarcar que la finalidad última de los servicios y programas sociales es incrementar el nivel de bienestar de los usuarios y de la población. Consideramos que existe el riesgo que la evaluación se centre en los objetivos de producción, ya que posiblemente sea más fácil y sencillo valorar los resultados conseguidos en función de éstos (especialmente si se toman como referencia los productos intermedios obtenidos), pero siempre se deberá recordar que estos objetivos de producción sólo tienen sentido en función de los objetivos de calidad, es decir, cuando la producción de servicios o de productos intermedios incide en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas.

Entendemos que no es posible acabar este apartado sobre la finalidad de la evaluación de servicios y programas sociales sin referirnos a la utilidad social de los resultados de las evaluaciones. Según Allan J. Kimmel (1990), los resultados de las investigaciones científicas pueden utilizarse para acelerar, o bien para dificultar los procesos de cambio y de transformación social: los resultados de la investigación social pueden ser útiles tanto para aquellos que quieren justificar los procesos de cambio, como también para aquellos otros que pretenden lo contrario. En consecuencia, los grupos de control de la sociedad (y las entidades e instituciones por éstos controladas, como puede ser el caso de las administraciones públicas patrocinadoras de muchos proyectos de evaluación) son conscientes de la utilidad de las investigaciones sobre temas asociados a las estructuras y los procesos de acción social, promocionando evaluaciones de carácter conservador con un marcado valor de control y un débil valor de cambio.

Esta última observación nos permite hablar de los encargos de evaluación realizados por las administraciones públicas, ya que éstas, a veces, pretenden justificar aquello que ya están realizando o bien, otras veces, pretenden justificar reformas planificadas previamente (es decir, de forma previa a los resultados de la evaluación encargada). Por

otra parte, la finalidad de cualquier investigación social debe ser incrementar el conocimiento que haga posible la mejora del bienestar de la población, aunque esto pueda comportar un conflicto con quien realiza el encargo institucional (dilema ético entre los intereses particulares de la institución, los intereses corporativos de los trabajadores afectados y de los grupos de presión implicados, etc. y el interés general del conjunto de la ciudadanía). Los evaluadores deben ser muy cuidadosos con los encargos de las instituciones de control social, ya que frecuentemente las evaluaciones por éstas promovidas se orientan hacia el control y la reproducción, y no hacia el cambio y la transformación. De todas maneras, debemos recordar que cualquier opción es posible, siendo ésta una cuestión ética y ideológica que todo profesional y todo investigador debe resolver.

Partes implicadas en un proceso de evaluación: pluralidad de intereses, de expectativas y de relaciones

Entendemos que es importante que los evaluadores sean conscientes de los intereses representados por los diversos colectivos implicados en cualquier proceso de evaluación, ya que estos intereses son plurales y no siempre coincidentes con los del patrocinador de la evaluación. Cada una de las partes implicadas en una evaluación tiene sus propias expectativas y sus propios intereses, que acostumbran a ser diferentes. En este sentido, afirmamos que en todo proceso de evaluación existen diversos colectivos implicados, cada uno de los cuales presenta expectativas e intereses particulares que no siempre son coincidentes, pudiendo llegar a ser, incluso, divergentes. Ante esta pluralidad de colectivos implicados, entendemos que se debe promocionar un modelo democrático de evaluación que tenga en cuenta esta diversidad de colectivos y de intereses, al mismo tiempo que facilite la implicación y la participación de todos ellos en las diversas etapas que conforman el proceso de evaluación.

Es posible identificar cinco agentes o actores implicados en cualquier proceso de evaluación (Gómez, 2000b: 165-168):

- ✚ Los responsables de la acción evaluativa (el equipo evaluador).
- ✚ Los responsables de la institución que realiza el encargo de evaluación (los patrocinadores).

- ✚ Los sujetos que responden a la evaluación (frecuentemente profesionales y técnicos).
- ✚ Los destinatarios, beneficiarios o usuarios directos del servicio o programa evaluado.
- ✚ La ciudadanía.

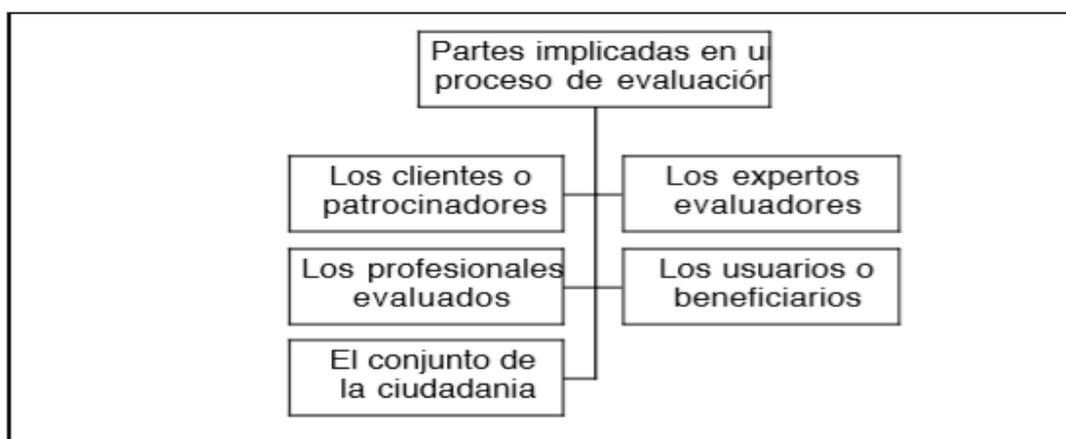


Figura 3: Posibles actores implicados en un proceso de evaluación

Es importante que seamos conscientes de los intereses representados por los diversos colectivos implicados en la evaluación, ya que estos intereses son plurales y no siempre coincidentes con los del patrocinador de la evaluación, siendo necesario buscar un punto de difícil equilibrio entre la independencia científica del equipo evaluador, los intereses particulares o corporativos de la institución patrocinadora de la evaluación y los valores de un modelo democrático de evaluación que pretende incorporar la diversidad y la pluralidad de intereses y de puntos de vista existentes.

Así mismo, se debe tener en cuenta que las relaciones de poder que se establecen entre las diversas partes implicadas en un proceso de evaluación no son simétricas, sino asimétricas. En consecuencia, analizar el origen del encargo institucional de evaluación y contextualizarlo dentro de las relaciones asimétricas de poder y en relación a los intereses plurales (y, a veces, contrapuestos) de los diversos grupos implicados, es una tarea que el equipo evaluador no puede olvidar, si éste pretende implementar un modelo democrático de evaluación que incorpore los puntos de vista, las expectativas y los intereses, así como la participación, de los diversos colectivos implicados y/o afectados. Posiblemente sea la institución patrocinadora de la evaluación la que tenga un peso

específico más destacado en la definición y la concreción del encargo institucional de evaluación, pero el equipo evaluador debe contextualizar, negociar y rediseñar este encargo inicial con el objetivo de incorporar otros puntos de vista y otros intereses, divergentes a los manifestados por la institución patrocinadora y que pueden ser igualmente legítimos o significativos.

Otro aspecto a destacar es el que se refiere a la equidad en las relaciones, proponiéndose el establecimiento de relaciones recíprocas y equitativas entre las diversas partes implicadas, siendo especialmente importantes las relaciones que se establecen entre los evaluadores (como expertos profesionales) y los sujetos directamente implicados en el proceso de evaluación (siendo éstos la mayoría de las ocasiones profesionales o, en menor frecuencia, usuarios). Reivindicar el establecimiento de relaciones recíprocas y equitativas no debe hacernos olvidar que existe, tal como antes apuntábamos, una relación de poder asimétrica derivada de la posición jerárquica institucional, así como también del dominio del conocimiento y de las técnicas de evaluación. Es decir, debemos reconocer, y no negar o esconder, el desequilibrio de poder existente, pero con el objetivo de intentar su control y su transformación. Establecer una relación recíproca y simétrica entre el equipo evaluador y los sujetos afectados o implicados no será posible si se niega el desequilibrio de poder existente, sino reconociendo la existencia de este desequilibrio con el objetivo de hacerlo visible (aspecto que facilitará su posterior control y posible transformación).

Diseño de evaluación flexible y abierto

Existe una destacada pluralidad de diseños de evaluación de servicios y programas sociales, pero éstos frecuentemente presentan una misma secuencia lógica y metodológica:

- Contextualización de la evaluación.
- Definición de la evaluación y de su diseño metodológico.
- Ejecución de la evaluación (recogida de la información).
- Análisis de la información.
- Obtención de resultados y elaboración de conclusiones (éstas últimas deben incluir la aplicación de posibles medidas de retroalimentación).

Evidentemente, esta secuencia puede subdividirse en unas u otras fases o etapas, cada una de las cuales podrá, a su vez, ser subdividida en subfases o subetapas (en este sentido podemos afirmar que cada autor identifica unas etapas y unas subetapas concretas), pero en todos los casos se sigue un mismo orden lógico, que es el que antes hemos identificado.

Por otra parte, debemos remarcar que este proceso metodológico no siempre es lineal, ya que a veces el proyecto inicial de evaluación es modificado en función de cómo se desarrolla su ejecución. No siempre se dan todas las fases, ni éstas se desarrollan siguiendo una estricta ordenación temporal. Es por esto que defendemos un diseño abierto y factible de evaluación en el que las etapas antes indicadas son indicativas y recomendables, pero que en ningún momento pretenden convertirse en una propuesta rígida, cerrada y estática.

La planificación de la evaluación debe ser rigurosa y estricta, según criterios y requisitos metodológicos, pero incorporando flexibilidad en el diseño. El diseño de patrones de evaluación aplicados a los servicios y programas sociales debe seguir los criterios y los requisitos de las metodologías de investigación y de evaluación, pero evitando diseños estáticos o cerrados y potenciando diseños de carácter dinámico y flexible que sean capaces de incorporar los posibles cambios que se producen a lo largo del proceso de evaluación, aspecto especialmente significativo si se tiene en cuenta la complejidad y el dinamismo de los servicios y programas sociales.

Reflexiones finales

La evaluación de servicios y programas sociales es un elemento de control, pero también es un elemento de mejora y de optimización de estos servicios y programas. Una parte del control, la valoración de los resultados obtenidos y su adecuación a las previsiones iniciales (es decir, la aplicación de criterios valorativos como la eficacia, la efectividad o la eficiencia, por ejemplo), tienen carácter positivo y lícito, especialmente por lo que se refiere a programas y servicios financiados con fondos públicos. En este sentido, es importante recordar que una de las finalidades de la evaluación es facilitar el control del gasto público, garantizando su correcta utilización.

La evaluación es un elemento positivo y progresista de transparencia y de control de la gestión y de la actuación de las administraciones públicas y de las entidades privadas,

especialmente si existe financiación pública, que operan en el campo del bienestar social. Por tanto, defendemos una visión positiva y constructiva del control que representa la evaluación aplicada a los servicios y programas sociales. Ahora bien, es también verdad que, a veces, existe una incorrecta utilización de los resultados o de las conclusiones de las evaluaciones. En este caso, el control representado por la evaluación tiene carácter negativo y representa un sesgo en relación con los presupuestos científicos y técnicos, y nos atreveríamos a decir que éticos e ideológicos, de ésta. Respecto a la incorrecta utilización de las evaluaciones y, por tanto, como posible instrumento de control negativo e ilícito, podemos recordar los errores éticos más frecuentes que apunta Ernest R. House (1993), así como los estilos de utilización de los resultados de las evaluaciones que aporta Evert Vedung (1995).

Para nosotros, el control es positivo cuando significa valorar la eficacia, la efectividad y la eficiencia de un programa o servicio social, siempre con el objetivo de optimizar los resultados y el impacto en relación a la finalidad principal de dichos servicios y programas: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas. Es decir, la evaluación es siempre un instrumento de control en la medida que permite aplicar un conjunto de criterios valorativos respecto a un determinado programa o servicio social. Y este control es positivo cuando facilita la optimización de los servicios y programas respecto a su legítima finalidad (incrementar el bienestar de la ciudadanía), pero puede ser también negativo cuando su utilización es parcial o sectaria (frecuentemente corporativa), olvidando la finalidad antes apuntada y respondiendo a finalidades e intereses contrapuestos que sólo son útiles o beneficiosos para una de las partes implicadas (sean estos políticos, administradores, técnicos o usuarios).

Consiguientemente, y en la medida que la evaluación es un instrumento de mejora y de optimización de los procesos de acción social, es también un instrumento de transformación, pero siempre desde una perspectiva indirecta. Con esto queremos señalar que la evaluación no es propiamente un instrumento de transformación social (como sí puede serlo un determinado programa o proyecto de acción), pero sí que es un instrumento que permite mejorar y optimizar dichos programas y, por tanto, tiene, aunque de forma indirecta, incidencia en la realidad. La evaluación no incide directamente en los procesos de transformación de la realidad, pero sí que incide en los instrumentos de transformación de dicha realidad.



. Intereses corporativos	. Reconoce pluralidad intereses
. Intereses de los evaluadores o patrocinadores (institución)	. Intereses de los usuarios y de la ciudadanía
. Diseño rígido y estático	. Diseño abierto y flexible
. Objetivos de producción	. Objetivos de calidad
. Se ignoran las relaciones de poder asimétricas	. Se evidencian las relaciones de poder asimétricas
. Modelo tecnocrático, jerárquico y no participativo	. Modelo social, democrático y participativo (diálogo y negociación)
. Relaciones verticales	. Relaciones horizontales
. Utilidad institucional de los resultados	. Utilidad social de los resultados y de los beneficios
. Difusión restringida	. Difusión pública
. Dominan los intereses técnicos de la evaluación	. Dominan los intereses y los derechos de los sujetos

Entendemos que cualquier evaluación de servicios y programas sociales presenta elementos de control y elementos de cambio social, existiendo una relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre estas dos dimensiones implícitas en toda evaluación.

El modelo de evaluación defendido e implementado por el equipo evaluador potenciará o debilitará una u otra de estas dos dimensiones, ya que éste potenciará o debilitará los elementos de control social, o bien potenciará o debilitará los elementos de transformación y de cambio social de los resultados y de las conclusiones de la evaluación.

En definitiva, pensamos que la evaluación de servicios y programas sociales puede ser un elemento de control o de transformación de la acción social, dependiendo de cuál sea el modelo de evaluación implementado en función de la posición ética e ideológica del equipo evaluador. Es por esto que, a lo largo de este artículo, hemos defendido un modelo democrático, social y participativo de evaluación, siendo partidarios de la utilidad social de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones; hemos defendido la necesidad de centrar la evaluación en los objetivos de calidad y no en los objetivos de producción, recalando que en toda evaluación existen diversas partes implicadas que presentan unos intereses y unas expectativas plurales y diversas; y nos hemos mostrado favorables a diseños de evaluación flexibles y abiertos, ya que entendemos que todas estas características permiten fortalecer los elementos de cambio social, al mismo tiempo que permiten debilitar (pero no eliminar) los elementos de control social que están presentes en cualquier evaluación de servicios y programas sociales. (Serra)

METODOLOGÍA EN EVALUACIÓN SOCIAL

EL ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO PERMITE DETERMINAR OBJETIVAMENTE LOS EFECTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y EXTERNALIDADES QUE SE TIENEN SOBRE EL PAÍS, DEBIDOS A LA EJECUCIÓN DE UN PROYECTO.

EN EL ANÁLISIS SE CONTEMPLAN:

INVOLUCRADOS	FACTORES	ENFOQUES
GOBIERNO	ECONÓMICO	RENTABILIDAD SOCIAL
ORGANISMOS OPERADORES	FINANCIERO	MOMENTO ÓPTIMO
CONSTRUCTORES	TÉCNICO	TAMAÑO ÓPTIMO
BENEFICIARIOS	ECOLÓGICO	LOCALIZACIÓN ÓPTIMA
AFECTADOS	LEGAL	INCREMENTO DE EFICIENCIA

Bibliografía

- El apoyo social.* (s.f.). Obtenido de [http://paginaspersonales.deusto.es/igomez/Materiales%20de%20Psicología%20Comunitaria/Tema%204%20\(EI%20Apoyo%20social\)%20ES09.pdf](http://paginaspersonales.deusto.es/igomez/Materiales%20de%20Psicología%20Comunitaria/Tema%204%20(EI%20Apoyo%20social)%20ES09.pdf)
- Evaluación.* (s.f.). Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22038/Capitulo6.pdf>
- Gil, R. M. (5 de octubre de 2001). *INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL AVANCES Y PERSPECTIVAS.* . Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000133.pdf>
- Gómez, F. G. (s.f.). *EL TRABAJO SOCIAL DESDE EL PARADIGMA DE LA COMPLEJIDAD.* . Obtenido de <https://eprints.ucm.es/1569/1/articulosin.pdf>
- Jimenez, L. (2012). Obtenido de Enfoque ecologico : <https://trabajosocialygsocial.files.wordpress.com/2012/10/enfoque-ecologico-1.pdf>
- Luis, T. M. (s.f.). *Socialint.* Obtenido de Genograma familiar: <http://socialintweb.com/genograma-familiar>
- Mi trabajo social es social.* (s.f.). Obtenido de Proceso metodologico del trabajo social: <https://mitrabajoessocialperu.blogspot.com/2016/05/metodologia-del-trabajo-social.html>
- Puerta, A. R. (s.f.). *Lifeder.* Obtenido de Pensamiento complejo: habilidades, concepto de Morin, ejemplos: <https://www.lifeder.com/pensamiento-complejo/>
- SÁNCHEZ, L. M. (2012 de Agosto de 2012). *NECESIDADES, PLANIFICACIÓN SOCIAL Y SIN FALTA TRABAJO SOCIAL.* Obtenido de <https://trabajosocialygsocial.files.wordpress.com/2012/10/necesidades-planificacion-social-y-sin-falta-trabajo-social.pdf>
- Serra, M. G. (s.f.). *LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y PROGRAMAS SOCIALES: UN ELEMENTO DE CONTROL O DE TRANSFORMACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL.* Obtenido de <https://lomiquel.files.wordpress.com/2009/02/2002-control-canv-rssyps.pdf>

Técnicas de investigación social. (s.f.). Obtenido de El conocimiento de la realidad social:
<https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-I-la-investigacion-social/el-conocimiento-de-la-realidad-social>